



КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ПРОХЛАДНЭ МУНИЦИПАЛЬНЭ
КУЕЙМ ЩІЭНЫГЪЭ ЕГЪЭГЪЭТЫНЫМКІЭ И ІУЭХУ ЩІАПІЭ

КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
РАЙОНУНУ ЖЕР ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫНЫ БИЛИМ БЕРІУ УПРАВЛЕНИЯСЫ

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ
ПРОХЛАДНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КБР

П Р И К А З

от 13.04.2022 г.

гор. Прохладный

№-195

Об участии общеобразовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями образования в 2022 году

Во исполнение приказа Министерства просвещения, науки и по делам молодежи КБР от 07.04.2022г. № 22/302 «Об организации и проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Кабардино-Балкарской Республике в 2022 году», письма Министерства просвещения, науки и по делам молодежи КБР от 13.04.2022г. № 22-01-31/3302 в адрес глав местных администраций муниципальных районов и городских округов Кабардино-Балкарской Республики, и в целях результативного участия общеобразовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, своевременного и полного предоставления информации,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Принять участие в проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2022 году общеобразовательным учреждениям Прохладненского муниципального района согласно списку, утвержденному Минпросвещения КБР (приложение 1).

2. Руководителям МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд» (Утова А.М.), МКОУ «СОШ №2с. Карагач» (Заптиева Т.Х.), МКОУ «СОШ с. Прималкинского» (Шкуратова И.В.), МКОУ «СОШ им.П.П. Грицая ст. Солдатской» (Коновалов О.Е.), МКОУ «СОШ с. Учебного» (Строева Н.В.) и МКОУ «СОШ с. Малакановского» (Соттаева Ф.А.) для участия в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2022 году:

2.1. в срок до 23.04.2022г.:

- привести в соответствие требованиям действующего законодательства содержание и порядок (форму) размещения информации о деятельности общеобразовательного учреждения на официальном сайте в сети Интернет;
- обеспечить размещение на сайте учреждения:
 - приказа Министерства просвещения, науки и по делам молодежи КБР от 07.04.2022г. № 22/302 «Об организации и проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Кабардино-Балкарской Республике в 2022 году»
 - памятки-навигатора по оформлению на bus.gov.ru для возможного участия граждан в оценке деятельности общеобразовательного учреждения и отзыва о работе;
 - актуальной информации по отзывам родителей/законных представителей о деятельности общеобразовательного учреждения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru;
 - отчета о реализации мероприятий плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности за 2021 и 2022 годы;
 - аналитической справки о результатах удовлетворенности потребителей образовательными услугами (с выводами и предложениями), рассмотренной на заседании педагогического коллектива;
 - наличие технической возможности выразить мнение гражданами о качестве условий осуществления образовательной деятельности на сайте;
 - возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;

2.2. в срок до 01.06.2022г.:

- организовать изучение педагогическим и трудовым коллективами показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам (приложение 2);
- провести анализ соответствия имеющихся в общеобразовательном учреждении условий осуществления образовательной деятельности показателям, утвержденным Минпросвещением Российской Федерации (приложение 2);

2.3. в срок до 25.08.2022г. провести проверку:

- наличия схемы навигации - поэтажного размещения помещений в здании школы с указанием № и наименования помещения;
- состояния мест стоянки транспорта для инвалидов;
- наличия соглашений о возможном оказании услуг сурдопереводчика на безвозмездной основе с образовательными организациями района, имеющими в штате педагогов с соответствующим образованием;

- наличие установленных тактильных табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие выделенных помещений для санитарной комнаты для инвалидов с соответствующим оборудованием;
- наличие сменного кресла-коляски для инвалидов;
- наличие комфортных мест ожидания/отдыха для посетителей;
- наличие информационного стенда в здании школы с соответствующим содержанием.

2.4. проводить мониторинг удовлетворенности потребителей образовательными услугами по окончании каждого полугодия в соответствии с ч.2 п.4 приказа Управления образования № 37 от 25.01.2022 г.

3. Рекомендовать руководителям МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд» (Утова А.М.), МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» (Заптиева Т.Х.), МКОУ «СОШ с. Прималкинское» (Шкуратова И.В.), МКОУ «СОШ им.П.П. Грицяя ст. Солдатской» (Коновалов О.Е.), МКОУ «СОШ с. Учебного» (Строева Н.В.) и МКОУ «СОШ с. Малакановского» (Соттаева Ф.А.) в качестве примера наполняемости сайта учреждения рассмотреть наполнение официального сайта МКОУ «СОШ с. Дальнего» по адресу <https://soh-dalnij.ucoz.ru/>.

4. Отделу информационно-методического сопровождения Управления образования (Иванова С.В.) оказать по запросу ОУ методическую помощь в ходе подготовки к участию в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году, и обеспечение соответствующими документами нормативно-правового характера.

5. Главному специалисту Управления образования (Иванова С.В.) обеспечить в срок до 25.04.2022г. мониторинг наполняемости сайтов общеобразовательных учреждений, принимающих участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, согласно списку (приложение 1).

6. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя начальника МКУ «Управление образования местной администрации Прохладненского муниципального района КБР» (Шахрай Н.В.).

Начальник
МКУ «УО местной администрации
Прохладненского муниципального района КБР»



Т.П. Золко

Приложение № 1

№	Наименование образовательного учреждения, участвующего в НОКО	Директор/и.о. директора
1.	МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд»	Утова А.М.
2.	МКОУ «СОШ №2 с. Карагач»	Заптиева Т.Х.
3.	МКОУ «СОШ с. Прималкинского»	Шкуратова И.В.
4.	МКОУ «СОШ им.П.П.Гриця ст. Солдатской»	Коновалов О.Е.
5.	МКОУ «СОШ с. Малакановского»	Соттаева Ф.А.
6.	МКОУ «СОШ с. Учебного»	Строева Н.В.

**Параметры и значения показателей
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет»	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку			- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	Для расчета формула (1.1)	
			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		
количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов,			1-100 баллов			

	(далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).		(форме), установленным нормативными правовыми актами	размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ	100 баллов Для расчета формула (1.2)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной	0-100 баллов	100 баллов Для

	деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K ¹)	1,0				100 баллов Для расчета K ¹ пояснения в формуле 6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	0 баллов по 20 баллов за каждое	100 баллов Для

¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

	<p>(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<p>отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным 	<p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>условие 100 баллов</p>	<p>расчета формула (2.1)</p>
--	--	--	---	-------------------------------	--------------------------------------

			актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

³ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается 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 неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

			прихода социального работника на дом и пр.) ³			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)		1,0				100 баллов Для расчета K ² пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)
- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)				по 20 баллов за каждое условие		
- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов				100 баллов		

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 		<p>проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 			
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности 	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p>

	сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0				100 баллов Для расчета К ³ пояснения в формуле б
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	0-100 баллов	100 баллов Для расчета

	сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		формула (4.3)
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных	0-100 баллов	100 баллов Для

	общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴		- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		расчета формула (5.2)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К ⁵)		1,0				100 баллов Для расчета К ⁵ пояснения в формуле б

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается 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 (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).