



Управление образования
администрации
города Бузулука

П Р И К А З

30.12.2016 № 01-10/644
г. Бузулук

Об утверждении Порядка
проведения независимой оценки
качества оказания услуг
муниципальными
образовательными организациями
города Бузулука

В соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», руководствуясь Положением об Управлении образования администрации города Бузулука

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями города Бузулука (далее – Порядок) согласно приложению.
2. Назначить ответственным за организационное сопровождение независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями МКУ г. Бузулука «Центр развития образования».
3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя начальника Управления образования администрации г. Бузулука О.В. Файзуллину.

Начальник Управления образования

Н.А. Севрюков

Порядок
проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными
образовательными организациями города Бузулука

1. Общие положения

1.1 Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями (далее – НОКО) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг в сфере образования, а также в целях повышения качества деятельности образовательных организаций.

1.2 Оценка качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями города Бузулука проводится Общественным советом, в соответствии с Методикой проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями образования города Бузулука, представленной в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

1.3 В случае, если при организации создан Попечительский совет, оценка качества проводится совместно с ним.

2. Цель и задачи независимой оценки качества оказания услуг

2.1 Целью проведения НОКО является повышение качества и эффективности оказания муниципальных услуг.

2.2. Проведение НОКО направлено на решение следующих задач:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества работы образовательных организаций ;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве оказания услуг образовательными организациями всем категориям пользователей;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на повышение эффективности деятельности образовательных организаций.

3. Порядок проведения оценки качества оказания услуг

3.1. Независимая оценка качества, организуемая Общественным советом проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

3.2. Для организации проведения НОКО Общественный совет имеет право создавать комиссии и рабочие группы.

3.3. Заказчиками проведения НОКО могут выступать:

- Общественный совет Управления образования администрации города Бузулука;

- Управление образования администрации города Бузулука

3.4. Оператор, ответственный за проведение НОКО, назначается в порядке, определенном законодательством РФ

3.5. Оператор в ходе проведения НОКО осуществляет:

- сбор и обобщение данных, полученных в ходе НОКО, формирование баз данных;

- обработку и анализ информации, полученной в ходе НОКО;

- представление систематизированной информации Общественному совету;

3.6. Общественный совет в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями города Бузулука:

- определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формирует предложения для разработки технического задания для оператора;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями с учетом информации, представленной оператором;

- представляет в Управление образования администрации города Бузулука результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

3.7 Источниками данных при проведении НОКО могут быть:

- материалы Общественного совета;
- результаты социологических исследований;
- отзывы граждан либо в форме онлайн-голосования в сети «Интернет», либо в форме анкетирования, либо в форме опросов;
- информация об организации, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

В организациях, помимо основных способов оценки показателей, могут учитываться данные государственной статистики и отчеты учредителя, отчеты организации об исполнении муниципального задания и результаты самообследования организации.

3. Управление образования администрации города Бузулука предоставляет оператору общедоступную информацию о деятельности образовательных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью, в случае, если она не размещена на официальном сайте организации.

3.9 Представленная оператором информация о качестве оказания услуг муниципальными образовательными организациями рассматривается на заседании Общественного совета с приглашением представителей Управления образования администрации города Бузулука.

4. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг

4.1. На основании полученных результатов НОКО каждой организации присваивается соответствующее место в рейтинге организаций, охваченных контролем независимой оценки в отчетном периоде. Рейтингование строится по типам организаций.

4.2. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает организация в общем рейтинге. Рейтинг организаций подлежит размещению на официальном сайте Управления образования в сети «Интернет».

4.3. По итогам проведения НОКО Общественный совет представляет в Управление образования администрации города Бузулука результаты НОКО и предложения по улучшению качества работы оцениваемых образовательных организаций.

4.4. Поступившая в Управление образования администрации города Бузулука информация о результатах НОКО подлежит обязательному рассмотрению в месячный срок и учитывается ими при выработке мер

по совершенствованию деятельности муниципальных образовательных организаций города Бузулука.

4.5. Управление образования администрации города Бузулука направляет организациям предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы образовательных организаций и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета.

4.6. Организация на основании представленных предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы.

4.7. Информация о результатах НОКО размещается Управлением образования администрации города Бузулука на официальном сайте для размещения информации о муниципальных образовательных организациях в сети «Интернет».

5. Заключительные положения

5.1. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку проведения
независимой оценки
качества оказания услуг
муниципальными
образовательными
организациями города
Бузулука

Методика

проведения независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными образовательными организациями города Бузулука

1. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями (далее – НОКО) осуществляется по типам организаций по мере необходимости.

2. Каждая процедура НОКО может охватывать различные группы организаций. Группы могут формироваться следующим образом:

- полный охват всех организаций определенного типа;
- выборочный охват организаций определенного типа.

При выборочном охвате необходимо определить общие характеристики организаций, на основании которых будет проводиться отбор.

3. Сбор информации для проведения НОКО может осуществляться одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг муниципальных образовательных организаций с целью получения информации о качестве и доступности услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями;

- изучение информации, представленной на официальном сайте муниципальной организации, а также информации размещенной в сети Интернет;

- изучение сведений, полученных в ходе изучения общественного мнения с помощью онлайн-голосования, организации «горячих линий» или «телефонов доверия»;

- изучение годовых отчетов о деятельности муниципальной организации, данных статистического наблюдения.

4. Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями осуществляется на основе критериев,

которые делятся на группы. Перечень критериев и показателей НОКО приведен в приложении №1 к настоящей Методике.

4.1 1 группа: «Открытость и доступность информации об организации и порядке предоставления услуг».

Для НОКО образовательных организаций применяются следующие показатели:

- полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru) (от 0 до 10 баллов);

- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации (от 0 до 10 баллов);

- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации (от 0 до 10 баллов);

- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) (от 0 до 10 баллов).

4.2 2 группа: «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения».

Для НОКО образовательных организаций применяются следующие показатели:

- материально-техническое и информационное обеспечение организации (от 0 до 10 баллов);

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (от 0 до 10 баллов);

- условия для индивидуальной работы с обучающимися (от 0 до 10 баллов);

- наличие дополнительных образовательных программ (от 0 до 10 баллов);

- 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 соревнованиях, и других массовых мероприятиях (от 0 до 10 баллов);

- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (от 0 до 10 баллов);

- наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (от 0 до 10 баллов).

4.3 3 группа: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»

Для НОКО образовательных организаций применяются следующие показатели:

- доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (от 0 до 100 процентов);

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (от 0 до 100 процентов).

4.4 4 группа: «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг».

Для НОКО образовательных организаций применяются следующие показатели:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг (от 0 до 100 процентов);

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа (от 0 до 100 процентов).

5. Указанные критерии, раскрываемые посредством показателей, характеризующих качество оказания услуг муниципальными образовательными организациями, применяются в соответствии с применимостью к тем или иным видам учреждений.

6. Для проведения НОКО организация-оператор, в соответствии с перечнем критериев и показателей НОКО, разрабатывает оценочные листы и анкеты для опроса граждан – получателей услуг.

7. На основании разработанной анкеты организация-оператор организует в оцениваемых организациях опросы граждан – получателей услуг.

8. Каждый показатель оценивается по балльной шкале.

9. Итоговый оценочный балл представляет собой сумму оценочных баллов, набранных по каждому из критериев.

10. Каждой муниципальной организации присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения итогового оценочного балла. Организации, получившей наивысший итоговый оценочный балл, присваивается 1-й номер в рейтинге.

11. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляется на утверждение Общественному совету.

Приложение 1

Критерии и показатели независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями города Бузулука

№ п/п	Наименование показателя	Методика расчета показателя	Единица измерения	Применимость показателя	Расшифровка показателя	Оценка	
						Значение показателя	Результат оценки
1.	1 группа: «Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг»						
1.1	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), информации, размещенной в том	Наличие информации на официальном сайте образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	образовательные организации и	1) полное название организации, адрес расположения, контактные телефоны (указаны на главной странице); 2) наличие на сайте организации заполненного специального раздела «Сведения об образовательной организации» (основные сведения, структура и органы управления образовательной организацией, документы, образование, образовательные стандарты, руководство, педагогический состав, материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса, платные образовательные услуги,	нет ни одного из 10 показателей соответствие 1 из 10 показателей	0 1
						соответствие 2 из 10 показателей	2
						соответствие 3 из 10 показателей	3
						соответствие 4 из 10 показателей	4
						соответствие 5 из 10 показателей	5
						соответствие 6 из 10 показателей	6

	<p>числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)</p>		<p>финансово-хозяйственная деятельность);</p> <p>3) обновление новостной ленты;</p> <p>4) наличие на сайте информации об образовательных программах на текущий учебный год;</p> <p>5) наличие информации о финансово-хозяйственной деятельности организации;</p> <p>6) наличие Публичного доклада за прошедший учебный год;</p> <p>7) отчет о результатах самообследования за прошедший учебный год;</p> <p>8) наличие информации об организации на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru;</p> <p>9) наличие «полезных ссылок» на интернет-ресурсы (Минобрнауки России, Министерство образования Оренбургской области и др.);</p> <p>10) наличие информации о совете</p>	<p>показателей</p> <p>соответствие 7 из 10 показателей</p> <p>7</p> <p>соответствие 8 из 10 показателей</p> <p>8</p> <p>соответствие 9 из 10 показателей</p> <p>9</p> <p>соответствие 10 из 10 показателей</p> <p>10</p>
--	---	--	---	--

1.2	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Наличие информации на официальном сайте образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	образовательные организации и	школы (управляющем совете).	нет ни одного из 10 показателей	0
					наличие:	соответствие	1
					1) информации о руководителе организации;	1 из 10 показателей	1
					2) информации о заместителях руководителя с указанием должностей;	соответствие	2
					3) информации о педагогических работниках организации (перечень);	2 из 10 показателей	2
					4) фамилии, имена, отчества педагогических работников;	соответствие	3
					5) занимаемые должности педагогических работников;	3 из 10 показателей	3
					6) преподаваемые дисциплины;	соответствие	4
					7) сведения о педагогическом стаже педагогических работников;	4 из 10 показателей	4
					8) квалификационные категории педагогических работников;	соответствие	5
					9) сведения об ученой степени, наградах и иных достижениях	5 из 10 показателей	5
						соответствие	6
						6 из 10 показателей	6
						соответствие	7
						7 из 10 показателей	7
						соответствие	8
						8 из 10 показателей	8
						соответствие	9
						9 из 10 показателей	9
						соответствие	10

					<p>педагогических работников;</p> <p>10) наличие ссылок на персональные сайты/страницы педагогических работников (ссылки на незаполненные сайты/страницы не засчитываются).</p>	10 из 10 показателей
1.3	<p>Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</p>	<p>Наличие информации на официальном сайте образовательной организации</p>	<p>Баллы (от 0 до 10)</p>	<p>образовательные организации и</p>	<p>наличие:</p> <p>1) взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону;</p> <p>2) взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной почте;</p> <p>3) взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет;</p> <p>4) интернет-приемной (возможность направить письмо по электронному шаблону (веб-</p>	<p>нет ни одного из 5 показателей</p> <p>соответствие 1 из 5 показателей</p> <p>соответствие 2 из 5 показателей</p> <p>соответствие 3 из 5 показателей</p> <p>соответствие 4 из 5 показателей</p> <p>соответствие 5 из 5 показателей</p> <p>10</p>

1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Наличие информации на официальном сайте образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	образовательные организации и	форме); 5) ссылок на ресурсы, связанные с образовательной деятельностью.	доступность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг: 1) по телефону; 2) по электронной почте; 3) с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации.	нет ни одного из 3 показателей соответствие 1 из 3 показателей соответствие 2 из 3 показателей соответствие 3 из 3 показателей	0 2 6 10	
2.	2 группа: «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»								
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие информации на официальном сайте образовательной организации, а также визуальный осмотр при посещении образовательной	Баллы (от 0 до 10)	образовательные организации и	наличие: 1) необходимого современного учебного и мультимедийного оборудования; 2) современной мебели в учебных кабинетах; 3) необходимой современной материально-технической базы для организации внеурочной	нет ни одного из 5 показателей соответствие 1 из 5 показателей соответствие 2 из 5 показателей соответствие 3 из 5 показателей	0 2 4 6		

		организации				тренажёрный зал); 3) медицинского кабинета (медицинского блока); 4) кабинета здоровья; 5) сенсорной комнаты (комнаты психологической разгрузки).	соответствие 4 из 5 показателей	8
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие информации на официальном сайте образовательной организации, а также визуальный осмотр при посещении образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	образовательные организации и	наличие: 1) специалистов, осуществляющих индивидуальную работу с обучающимися; 2) помещений для индивидуальной работы с обучающимися; 3) специализированного оборудования для индивидуальной работы с обучающимися.	нет ни одного из 3 показателей соответствие 1 из 3 показателей соответствие 2 из 3 показателей соответствие 3 из 3 показателей	0 2 6 10	
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ	Наличие информации на официальном сайте образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	образовательные организации и	наличие: 1) дополнительных образовательных программ художественно-эстетической направленности; 2) дополнительных	нет ни одного из 5 показателей соответствие 1 из 5 показателей соответствие 2 из 5 показателей	0 2 4	

					<p>образовательных программ физкультурно-спортивной направленности;</p> <p>3) дополнительных образовательных программ технической направленности;</p> <p>4) дополнительных образовательных программ культурологической направленности;</p> <p>5) дополнительных образовательных программ туристско-краеведческой направленности или эколого-биологической направленности.</p>	<p>соответствие 3 из 5 показателей</p> <p>соответствие 4 из 5 показателей</p>	<p>6</p> <p>8</p>
2.5	<p>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</p>	<p>Наличие информации на официальном сайте образовательной организации</p>	<p>Баллы (от 0 до 10)</p>	<p>образовательные организации и</p>	<p>1) проведение регулярных творческих, спортивных и других массовых мероприятий с обучающимися на базе образовательной организации;</p> <p>2) обеспечение возможности участия обучающихся в конкурсах и олимпиадах;</p> <p>3) обеспечение возможности участия обучающихся в выставках</p>	<p>нет ни одного из 5 показателей</p> <p>соответствие 1 из 5 показателей</p> <p>соответствие 2 из 5 показателей</p> <p>соответствие 3 из 5 показателей</p>	<p>0</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>6</p>

	мероприятиях, спортивных мероприятий, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях				и смотрах; 4) обеспечение возможности участия обучающихся в физкультурных и спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях; 5) наличие обучающихся, занимающихся учебно-исследовательской, проектной деятельностью.	соответствие 4 из 5 показателей	8
2.6	Наличие возможности оказания психологической, педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие информации на официальном сайте образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	образовательные организации и	1) наличие педагога-психолога в образовательной организации; 2) наличие социального педагога в образовательной организации; 3) наличие медицинского работника в образовательной организации; 4) регулярное проведение мероприятий психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся и их родителям; 5) наличие в образовательной	нет ни одного из 5 показателей соответствие 1 из 5 показателей соответствие 2 из 5 показателей соответствие 3 из 5 показателей соответствие 4 из 5 показателей соответствие 5 из 5 показателей	0 2 4 6 8 10

					организации доступной информации о связи с органами и организациями, защищающими права и интересы детей.	
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Наличие информации на официальном сайте образовательной организации, а также визуальный осмотр при посещении образовательной организации	Баллы (от 0 до 10)	образовательные организации и	1) наличие пандусов, поручней и расширенных проемов; 2) специальная разметка и др.; 3) оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 4) наличие специализированного оборудования для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов; 5) наличие специальных адаптированных образовательных программ для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	нет ни одного из 5 показателей соответствие 1 из 5 показателей соответствие 2 из 5 показателей соответствие 3 из 5 показателей соответствие 4 из 5 показателей соответствие 5 из 5 показателей
						0 2 4 6 8 10

3 группа: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»

3.1	Доля получателей	Изучение мнения	%	образовате	доволен ли получатель услуги	менее 60% неудовлет
-----	------------------	-----------------	---	------------	------------------------------	------------------------

	образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100%		образовательные организации	качеством оказания услуг в учреждении	удовлетворительно
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100%	%	образовательные организации	доволен ли получатель услуги качеством оказания услуг в учреждении	неудовлетворительно
4 группа: «Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг»						
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) показатель = количество	%	образовательные организации	доволен ли получатель услуги качеством оказания услуг в учреждении	неудовлетворительно
					менее 60%	удовлетворительно
					от 60% до 100%	удовлетворительно

	организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100%			100%	тельно
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100%	%	образовательные организации и	довольны ли получатели услуги качеством оказания услуг в учреждении менее 60%	неудовлетворительно
4.3	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Изучение мнения получателей услуг (анкетирование, опрос и т.д.) показатель = количество удовлетворительных ответов/количество опрошенных*100%	%	образовательные организации и	довольны ли получатели услуги качеством оказания услуг в учреждении от 60% до 100%	удовлетворительно