

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



Л.Л. Кирикова
2020 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ
ЕРМАКОВСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта
канд. соц. наук



Радченко С.В.

подпись, дата

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук



Балезина Е.А.

подпись, дата

Исполнитель
канд. соц. наук



Якушина Н.В.

подпись, дата

Исполнитель
специалист ИЦ



Васильев М.Е.

подпись, дата

**ВЫБОРКА ИЗ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЁТА ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ
ЕРМАКОВСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Ермаковского района Красноярского края - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета показателей.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов | Количество получателей услуг | Доля респондентов¹ |
|--------------|---|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 17 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 24 | 58 | 41,38 |

Таблица 3.1.2 «Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 74,33 | 100,00 | 16 |

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Таблица 3.2.2 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 80,00 | 100,00 | 11 |

Таблица 3.3.2 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 52,00 | 100,00 | 7 |

Таблица 3.4.2 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 93,33 | 100,00 | 10 |

Таблица 3.5.2 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 92,08 | 100,00 | 11 |

Таблица 4.1.2 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям,

реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 90,32 | 100,00 | 6 |

Таблица 4.2.2 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 60,00 | 100,00 | |

Таблица 4.3.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 73,08 | 100,00 | 12 |

Таблица 4.4.2 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 60,00 | 100,00 | 3 |

Таблица 4.5.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, по

организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|-------------------------|--------------------------------|---------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 100,00 | 100,00 | 1 |

Таблица 4.6.2 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|-------------------------|--------------------------------|---------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 20,00 | 100,00 | 4 |

Таблица 4.7.2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|-------------------------|--------------------------------|---------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 40,00 | 100,00 | 2 |

Таблица 4.8.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|-------------------------|--------------------------------|---------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 100,00 | 100,00 | 1 |

Таблица 4.9.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим

образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 91,67 | 100,00 | 9 |

Таблица 4.10.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 91,67 | 100,00 | 7 |

Таблица 4.11.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 100,00 | 100,00 | 1 |

Таблица 4.12.2 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 79,17 | 100,00 | 10 |

Таблица 4.13.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 91,67 | 100,00 | 7 |

Таблица 4.14.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 100,00 | 100,00 | 1 |

Таблица 5.1.2 Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования Ермаковского района Красноярского края, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
|--|--------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 78,35 | 100,00 | 15 |

ПРОТОКОЛ №9
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа»

Регион: Красноярский край

Адрес: 662823, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Новополтавка, Степная ул., д. 9

Ф.И.О. руководителя: Сутугин Николай Викторович

Контактный телефон: 8(39138)33422

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 16.03.2020-24.07.2020

| № п/п | Показатели | Параметры, подлежащие оценке | Результаты обобщения первичных данных | | Результаты расчета показателей |
|-------------|--|--|--|--|--------------------------------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: | 90,32 баллов |
| | - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | |
| | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | | | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: | | 60 баллов |

| | | | | | |
|-------------|--|---|---------------------------------------|---|---------------------|
| | - телефона; | - телефона; | 2 из 4 оцениваемых индикаторов | | |
| | - электронной почты; | - электронной почты; | | | |
| | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); | | | |
| | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | 73,08 баллов |
| | | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 23 | 15 | |
| | | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | 21 | 17 | |
| | Итого по критерию 1 | | | | 74,33 баллов |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | |

| | | | | | |
|----------------------------|---|--|---|--|------------------|
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг | Количество комфортных условий предоставления услуг: | | 60 баллов |
| | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | 3 из 5 оцениваемых индикаторов | | |
| | | - наличие и понятность навигации внутри организации; | | | |
| | | - наличие и доступность питьевой воды; | | | |
| | | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | | | |
| | | - санитарное состояние помещений организации; | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах | Показатель не оценивается для образовательных организаций | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | 100 баллов |
| | | | 24 | 24 | |
| Итого по критерию 2 | | | | | 80 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории: | Количество условий доступности организации для инвалидов: | | 20 баллов |
| | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | 1 из 5 оцениваемых индикаторов | | |
| | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | | |
| | - адаптированных лифтов, поручней, | - адаптированных лифтов, поручней, | | | |

| | | | | |
|----------------------------|--|---|--|------------------|
| | расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | |
| | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 2 из 6 оцениваемых индикаторов | |
| | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - 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); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | |
| | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | | |
| | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | | |
| | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - 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). | | | |
| | | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | 2 | 2 |
| Итого по критерию 3 | | | | 52 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования» | | | |

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|------------------------------|---|---------------------|
| | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации | | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | 24 | 22 | 91,67 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | 24 | 22 | 91,67 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 24 | 24 | 100 баллов |
| Итого по критерию 4 | | | | | 93,33 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | |
| | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации | | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг: | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений | 24 | 19 | 79,17 баллов |

| | | | | | |
|--------------------------------|---|--|----|----|---------------------|
| | и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | | | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | 24 | 22 | 91,67 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | 24 | 24 | 100 баллов |
| Итого по критерию 5 | | | | | 92,08 баллов |
| ИТОГО по всем критериям | | | | | 78,35 баллов |

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- отчет о результатах самообследования
- о календарном учебном графике с приложением его копии
- об общем стаже работы педагогического работника
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- наличие и понятность навигации внутри организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- отчет о результатах самообследования
- о календарном учебном графике с приложением его копии
- об общем стаже работы педагогического работника
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
- технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- навигации внутри образовательной организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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 помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)