|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №1** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа №5 муниципального образования город Горячий Ключ | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353271, Краснодарский край, г. Горячий Ключ, поселок Кутаис, ул. Ленина, 84 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Горелова Екатерина Сергеевна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86159)4-85-10 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: | | | | | |
| **№ 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, размещённой 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: |  |
| **14** | **13** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой 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": | **80,32 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **45** | **30,5** |
| **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: |  |
| **100 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **47** | **47** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **36** | **36** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **82,1 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: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **4 из 5 оцениваемых индикаторов** | | **80 баллов** |
| - 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: | **92,31 баллов** |
| **52** | **48** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **86,15 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: | |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **0 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **0 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - 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; | **3 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **60 баллов** |
| - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **2** | **2** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **54 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 | **52** | **50** | **96,15 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 | **52** | **50** |  |
|  |
| **96,15 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) | **52** | **49** | **94,23 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **95,77 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 и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **52** | **47** | **90,38 баллов** |
| **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 | **52** | **50** | **96,15 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **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 | **52** | **49** | **94,23 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **93,46 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **82,3 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 структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений; адреса электронной почты структурных подразделений (частично) | | | | | |
| - локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично) | | | | | |
|  | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - о дате создания образовательной организации | | | | | |
| - об учредителе образовательной организации | | | | | |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | | | | | |
| - о реализуемых уровнях образования | | | | | |
| - о формах обучения | | | | | |
| - о нормативных сроках обучения | | | | | |
| - о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики | | | | | |
| - информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | | | | | |
| - о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | | | | | |
| - о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий | | | | | |
| - о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников | | | | | |
| - о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников | | | | | |
| - об общем стаже работы педагогического работника | | | | | |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника | | | | | |
| - о наличии оборудованных учебных кабинетов | | | | | |
| - о наличии объектов для проведения практических занятий | | | | | |
| - о наличии объектов спорта | | | | | |
| - о наличии средств обучения и воспитания | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 | | | | | |
| - о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки | | | | | |
|  | | | | | |
| 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) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - оборудование входных групп 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 | | | | | |
|  | | | | | |
| 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) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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 структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений; адреса электронной почты структурных подразделений (частично) | | | | | |
| - локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично) | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: | | | | | |
| - о дате создания образовательной организации | | | | | |
| - об учредителе образовательной организации | | | | | |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | | | | | |
| - о реализуемых уровнях образования | | | | | |
| - о формах обучения | | | | | |
| - о нормативных сроках обучения | | | | | |
| - о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики | | | | | |
| - информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | | | | | |
| - о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | | | | | |
| - о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий | | | | | |
| - о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников | | | | | |
| - о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников | | | | | |
| - об общем стаже работы педагогического работника | | | | | |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника | | | | | |
| - о наличии оборудованных учебных кабинетов | | | | | |
| - о наличии объектов для проведения практических занятий | | | | | |
| - о наличии объектов спорта | | | | | |
| - о наличии средств обучения и воспитания | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 | | | | | |
| - о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |
| - 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) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №2** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Горячий Ключ «Основная общеобразовательная школа № 7 имени Героя Советского Союза Кириченко Александра Поликарповича» | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353281, Краснодарский край, г. Горячий Ключ, пос. Приреченский, улица Парковая, №8 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Петрукович Артем Витальевич | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86159)3-54-43 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: | | | | | |
| **№ 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, размещённой 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: |  |
| **14** | **13,5** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой 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": | **92,66 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **45** | **40** |
| **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: |  |
| **99,11 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **56** | **55** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **40** | **40** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **85,44 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: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **5 из 5 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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** |
| **56** | **56** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **100 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: | |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **2 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - 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** | | **40 баллов** |
| - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **1** | **1** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **58 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 | **56** | **56** | **100 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 | **56** | **43** |  |
|  |
| **76,79 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) | **56** | **56** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **90,71 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 и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **56** | **41** | **73,21 баллов** |
| **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 | **56** | **56** | **100 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **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 | **56** | **49** | **87,5 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **85,71 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **83,97 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 контактных телефонах и об адресах электронной почты (частично) | | | | | |
|  | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - о дате создания образовательной организации | | | | | |
| - режим занятий обучающихся | | | | | |
| - порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | | | | | |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | | | | | |
| - об общем стаже работы педагогического работника | | | | | |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 «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 | | | | | |
| - 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 контактных телефонах и об адресах электронной почты (частично) | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: | | | | | |
| - о дате создания образовательной организации | | | | | |
| - режим занятий обучающихся | | | | | |
| - порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | | | | | |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | | | | | |
| - об общем стаже работы педагогического работника | | | | | |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 «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 | | | | | |
| - 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 помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №3** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 9 муниципального образования город Горячий Ключ имени Героя Советского Союза Михаила Михайловича Корницкого | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353283, Россия, Краснодарский край, город Горячий Ключ, ст.Суздальская, ул.Ленина, 35 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Онищенко Елена Геннадьевна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86159)3-28-73 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: | | | | | |
| **№ 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, размещённой 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: |  |
| **14** | **12,5** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой 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": | **87,98 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **45** | **39** |
| **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: |  |
| **98,28 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **68** | **67** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **51** | **50** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **83,71 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: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **5 из 5 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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: | **95,77 баллов** |
| **71** | **68** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **97,89 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: | |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **3 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **60 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - 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; | **4 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **80 баллов** |
| - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **3** | **3** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **80 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 | **71** | **70** | **98,59 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 | **71** | **70** |  |
|  |
| **98,59 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) | **71** | **67** | **94,37 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **97,75 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 и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **71** | **67** | **94,37 баллов** |
| **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 | **71** | **70** | **98,59 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **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 | **71** | **68** | **95,77 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **95,92 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **91,05 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: | | | | | |
| - локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично) | | | | | |
| - об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | | | | | |
|  | | | | | |
| 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) | | | | | |
| - режим занятий обучающихся | | | | | |
| - информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | | | | | |
| - ФИО руководителя образовательной организации | | | | | |
| - о должности руководителя образовательной организации | | | | | |
| - ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о наличии объектов спорта | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 «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 | | | | | |
| - сменные кресла-коляски | | | | | |
|  | | | | | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - 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: | | | | | |
| - локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично) | | | | | |
| - об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: | | | | | |
| - план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) | | | | | |
| - режим занятий обучающихся | | | | | |
| - информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | | | | | |
| - ФИО руководителя образовательной организации | | | | | |
| - о должности руководителя образовательной организации | | | | | |
| - ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о наличии объектов спорта | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 «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 | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №4** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Горячий Ключ «Основная общеобразовательная школа № 11 имени Героя Советского Союза Кондратьева Леонтия Васильевича» | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353274, Краснодарский край, г.Горячий Ключ, поселок Мирный, улица Новая, 14-а | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Ефременко Екатерина Александровна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86159)5-32-17 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: | | | | | |
| **№ 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, размещённой 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: |  |
| **14** | **13** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой 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": | **90,32 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **45** | **39,5** |
| **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: |  |
| **98,11 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **87** | **86** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **76** | **74** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **84,34 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: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **4 из 5 оцениваемых индикаторов** | | **80 баллов** |
| - 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: | **98,88 баллов** |
| **89** | **88** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **89,44 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: | |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **3 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **60 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - 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; | **3 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **60 баллов** |
| - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **94,74 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **19** | **18** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **70,42 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 | **89** | **88** | **98,88 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 | **89** | **86** |  |
|  |
| **96,63 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) | **89** | **85** | **95,51 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **97,3 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 и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **89** | **84** | **94,38 баллов** |
| **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 | **89** | **88** | **98,88 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **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 | **89** | **86** | **96,63 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **96,4 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **87,58 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: | | | | | |
| - об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
|  | | | | | |
| 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) | | | | | |
| - режим занятий обучающихся | | | | | |
| - о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации | | | | | |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | | | | | |
| - ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников | | | | | |
| - о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников | | | | | |
| - об общем стаже работы педагогического работника | | | | | |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - 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) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: | | | | | |
| - план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) | | | | | |
| - режим занятий обучающихся | | | | | |
| - о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации | | | | | |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | | | | | |
| - ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников | | | | | |
| - о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников | | | | | |
| - об общем стаже работы педагогического работника | | | | | |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - 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) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №5** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Горячий Ключ «Основная общеобразовательная школа № 12 имени Героя Советского Союза Аршинцева Бориса Никитовича» | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353282, Краснодарский край, город Горячий Ключ, станица Мартанская, улица Красная, №36 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Киланов Александр Васильевич | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86159)5-33-47 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: | | | | | |
| **№ 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, размещённой 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: |  |
| **14** | **12,5** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой 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": | **84,09 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **45** | **35,5** |
| **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: | | **90 баллов** |
| - телефона; | - телефона; | **3 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: |  |
| **95,51 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **45** | **43** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **44** | **42** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **90,43 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: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **5 из 5 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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: | **91,3 баллов** |
| **46** | **42** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **95,65 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: | |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **3 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **60 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - 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; | **5 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **2** | **2** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **88 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 | **46** | **46** | **100 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 | **46** | **43** |  |
|  |
| **93,48 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) | **46** | **44** | **95,65 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **96,52 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 и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **46** | **43** | **93,48 баллов** |
| **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 | **46** | **44** | **95,65 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **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 | **46** | **42** | **91,3 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **92,83 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **92,69 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: | | | | | |
| - локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично) | | | | | |
| - об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | | | | | |
|  | | | | | |
| Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - о дате создания образовательной организации | | | | | |
| - правила приема обучающихся | | | | | |
| - порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | | | | | |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | | | | | |
| - о реализуемых уровнях образования | | | | | |
| - о формах обучения | | | | | |
| - о нормативных сроках обучения | | | | | |
| - о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | | | | | |
| - о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий | | | | | |
| - ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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: | | | | | |
| - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - 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: | | | | | |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично) | | | | | |
| - об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: | | | | | |
| - о дате создания образовательной организации | | | | | |
| - правила приема обучающихся | | | | | |
| - порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | | | | | |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся | | | | | |
| - о реализуемых уровнях образования | | | | | |
| - о формах обучения | | | | | |
| - о нормативных сроках обучения | | | | | |
| - о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | | | | | |
| - о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий | | | | | |
| - ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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: | | | | | |
| - технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №6** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования город Горячий Ключ «Основная общеобразовательная школа № 14 имени Героя Советского Союза Кучерявого Герасима Евсеевича» | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353285, Краснодарский край, г. Горячий Ключ, ст.Имеретинская, ул. Ленина 16 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Серпиевская Наталья Алексеевна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(918)279-47-70 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: | | | | | |
| **№ 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, размещённой 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: |  |
| **14** | **14** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой 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": | **97,22 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **45** | **42,5** |
| **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: | | **90 баллов** |
| - телефона; | - телефона; | **3 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: |  |
| **97,62 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **65** | **65** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **63** | **60** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **95,21 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: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **5 из 5 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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: | **98,46 баллов** |
| **65** | **64** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **99,23 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: | |  |
| - 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; | **20 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - 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; | **3 из 6 оцениваемых индикаторов** | | **60 баллов** |
| - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **3** | **3** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **60 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 | **65** | **65** | **100 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 | **65** | **65** |  |
|  |
| **100 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) | **65** | **65** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **100 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 и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **65** | **62** | **95,38 баллов** |
| **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 | **65** | **65** | **100 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **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 | **65** | **65** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **98,62 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **90,61 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 официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - правила приема обучающихся | | | | | |
| - порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 | | | | | |
|  | | | | | |
| На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: | | | | | |
| - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  | | | | | |
| **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: | | | | | |
| - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | | | | | |
| - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - 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 | | | | | |
| - 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** | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: | | | | | |
| - правила приема обучающихся | | | | | |
| - порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 | | | | | |
|  | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: | | | | | |
| - технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | | |
|  | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - входные группы пандусами (подъёмными платформами) | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | |
| - 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 | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПРОТОКОЛ №7** | | | | | |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** | | | | | |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** | | | | | |
|  | | | | | |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 15 имени Героя Советского Союза Шалжияна Михаила Михайловича муниципального образования город Горячий Ключ | | | | | |
| Регион: Краснодарский край | | | | | |
| Адрес: 353273, Краснодарский край, г. Горячий Ключ, с. Безымянное, ул. Таманская, д. 39 | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Савельева Светлана Анатольевна | | | | | |
| Контактный телефон: 8(86159)5-36-79 | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") | | | | | |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: | | | | | |
| **№ 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, размещённой 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: |  |
| **14** | **14** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой 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": | **96,11 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **45** | **41,5** |
| **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: |  |
| **98,54 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | **77** | **76** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **62** | **61** |
|  | **Итого по критерию 1** | | | | **86,25 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: | |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **5 из 5 оцениваемых индикаторов** | | **100 баллов** |
| - 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: | **89,74 баллов** |
| **78** | **70** |
|  | **Итого по критерию 2** | | | | **94,87 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: | |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **4 из 5 оцениваемых индикаторов** | |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **80 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - 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** | | **40 баллов** |
| - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **5** | **5** |
|  | **Итого по критерию 3** | | | | **70 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 | **78** | **72** | **92,31 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 | **78** | **75** |  |
|  |
| **96,15 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) | **78** | **74** | **94,87 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | | | | **94,36 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 и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **78** | **72** | **92,31 баллов** |
| **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 | **78** | **77** | **98,72 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **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 | **78** | **77** | **98,72 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | | | | **96,79 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | **88,46 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 официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: | | | | | |
| - об общем стаже работы педагогического работника | | | | | |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 «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: | | | | | |
| - сменные кресла-коляски | | | | | |
|  | | | | | |
| 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** | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: | | | | | |
| - об общем стаже работы педагогического работника | | | | | |
| - о стаже работы по специальности педагогического работника | | | | | |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | |
| - 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 «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | |
|  | | | | | |
| 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 помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) | | | | | |