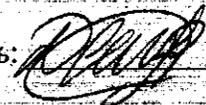


УТВЕРЖДЕНО

Общественным советом при администрации городского округа «город Избербаш»
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования
городского округа «город Избербаш»

Протокол № 2 от « 24 » декабря 2021 г.

Председатель:



ОТЧЕТ

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД
ИЗБЕРБАШ»**

Организация – оператор: ООО «АС-Холдинг»

Избербаш – 2021 г.

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация. Будучи оценочной процедурой КУООД направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей, о качестве условий работы образовательной организации.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Проведение НОК УООД регулируется следующими законодательными актами:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409) «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

Приказом Минобрнауки России от 15 апреля 2019 г. № 31н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам»;

Приказом Минобрнауки России от 15 апреля 2019 г. № 30н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования»;

Приказом Министерства финансов России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

II. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУР КУООД

Независимая оценка КУООД производилась в отношении 6 организаций г. Избербаша, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, основным дополнительным общеобразовательным программам. В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и на основании государственного контракта № 01-03200008420002757 от 27.07.2020 г. распоряжением главы городского округа «город Избербаш» единым оператором, ответственным за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории городского округа «город Избербаш» в 2020 году определено общество с ограниченной ответственностью «Ас-холдинг» (ИНН: 7724930268).

Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых проведена независимая оценка КУООД в 2021 году:

- МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» г.Избербаш
- МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» г.Избербаш
- МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г.Избербаш
- МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 8» г.Избербаш
- МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 10» г.Избербаш
- МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11» г.Избербаш
- МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г.Избербаш
- МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов»

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых было запланировано проведение независимой оценки КУООД в 2021 году, осуществлялся через следующие источники информации

- а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:
 - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- г) мнение получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности оцениваемыми организациями в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации).

Методы исследования соответствуют «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденным Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года № АП-87/02 вн.

Сбор данных по показателям КУООД осуществлялся следующими методами:

№	Методы сбора социологической информации	Инструментарий
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения; по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию.	Бланк исследования организации - оператора
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг	Анкета получателя услуг.

Сбор информации по показателям бланка исследования организации – оператора осуществлялся сотрудниками организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений.

Анкетирование получателей образовательных услуг/ их законных представителей проводилось в форме онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 1.

Для анкетирования получателей услуг использовано программное обеспечение SimpleForms – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования и опрашивания респондентов на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах на базе Android).

Каждая оцениваемая организация получила ссылку, по которой получатели услуг могли заполнить анкету. Также ссылки на анкету были размещены на сайтах образовательных организаций.

В целях обеспечения качества проведения онлайн-опроса и исключения возможности подтасовки результатов были использованы следующие процедуры защиты и контроля:

□ защита от роботизированного ввода ответов (использование CAPTCHA, контроль IP-адреса)

□ контроль времени заполнения анкеты (удаление «слишком быстрых анкет»)

Анкеты заполнялись получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации.

Респондентами выступали:

– обучающиеся/ воспитанники образовательных учреждений, достигшие 14-летнего возраста

– родители (законные представители) обучающихся в образовательных организациях, подлежащих КУООД, независимо от возраста обучающихся.

III. МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КУООД

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
----------	------------	---

1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель не установлен — для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя

	<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.</p>
<p>3.</p>	<p>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</p>	<p>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов</p>
		<p>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	<p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов.</p>
		<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса</p>

		получателей услуг, вопрос 8.	получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.

5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля удовлетворенных условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

IV. ОБОБЩЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ ЭКСПЕРТОВ

Независимая оценка КУОД произведена в отношении 8 образовательных организаций г. Избербаша: МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» г. Избербаш, МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» г. Избербаш, МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г. Избербаш, МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 8» г. Избербаш, МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 10» г. Избербаш, МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11» г. Избербаш, МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г. Избербаш, МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов».

В целом образовательные организации г. Избербаша получили достаточно высокие итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности – от 80,32 до 93,56 балла, что по градации оценок bus.gov.ru соответствует уровню «высокий». Первое место в рейтинге у МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» г. Избербаш – 93,56 баллов, последнее – с 80,32 баллами у МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г. Избербаш.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокая итоговая оценка получена по критерию «открытость и доступность условий предоставления услуг» - 93 баллов. Лидером по данному показателю является СОШ №2 - 97,7 баллов, аутсайдером СОШ №11 - 88,2 баллов

3. Критерий «комфортность условий предоставления услуг» в целом оценен в 90,375 баллов. Наибольшие баллы по данному критерию - 94 баллов - набрало МКОУ «Средняя общеобразовательная школа №1» г.Избербаш, наименьшее - 86,5 баллов - МКОУ «Средняя общеобразовательная школа №10» г.Избербаш

4. Достаточно высокий показатель по критерию «доброжелательность и вежливость работников организаций» - 93,125. Лидер СОШ №1 - 97 баллов, аутсайдер СОШ №12 - 87 баллов.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценен в целом в 88,075 баллов. При этом стоит отметить, что лидером является СОШ №1 - 95,2 баллов.

6. Наибольшее влияние на общую оценку качества образовательных услуг оказали относительно низкие оценки по критерию «доступность услуг для инвалидов». Итоговая оценка - 71,125 балла. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателю «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и показатель «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Самые низкие показатели у СОШ №3 - 45,8 баллов, лидером по показателю является СОШ №2 - 94,8 баллов.

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговый показатель оценки качества осуществления образовательной деятельности организациями г. Избербаша составил 87,14 баллов.

№ п/п	Наименование образовательной организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Общий балл	Рейтинг
1	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа №1» г.Избербаш	94,5	94	62,8	97	95,2	88,7	3

2	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» г.Избербаш	97,7	91	91,7	94,8	92,6	93,56	1
3	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г.Избербаш	91,4	90	45,8	92,8	81,6	80,32	8
4	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 8» г.Избербаш	91,2	89,5	60	93,4	89,2	84,66	7
5	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 10» г.Избербаш	97,3	86,5	79,6	91,6	88,2	88,64	4
6	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11» г.Избербаш	88,2	92,5	62,3	96,4	94,4	86,76	5
7	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г.Избербаш	91,7	91	82,1	87	72,4	84,84	6
8	МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов»	92	88,5	84,7	92	91	89,64	2
	Итого (ср. балл)	93	90,375	71,125	93,125	88,075	87,14	

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА
ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ
СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

	Наименование учреждения	Информация на стендах	Информация на официальных сайтах	Способы дистанционного взаимодействия
1	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» г.Избербаш	1966	600	
2	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» г.Избербаш	1028	411	
3	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г.Избербаш	501	198	
4	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 8» г.Избербаш	1375	544	
5	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 10» г.Избербаш	798	315	
6	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11» г.Избербаш	1819	594	
7	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г.Избербаш	1379	552	
8	МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов»	295	118	

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

	Наименование учреждения	Генеральная совокупность	Выборка (анкет)
1	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» г.Избербаш	1966	600
2	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» г.Избербаш	1028	411

3	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г. Избербаш	501	198
4	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 8» г. Избербаш	1375	544
5	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 10» г. Избербаш	798	315
6	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11» г. Избербаш	1819	594
7	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г. Избербаш	1379	552
8	МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов»	295	118

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

1. Окружность и доступность информации об организации	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			3. Доступность услуг для инвалидов			4. Доброжелательность, вежливость работников организации			5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			ИТОГ						
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3			
Наименование учреждения	П.И. П.Д. ст.	П.от. Кр.и т1	Кри	П.ко мф.	о.е.р. У.ко мф.	Кри т2	П.ор г.Д.	П.ус л.Д.	П.до ст.У т3	Кри ер.в.з.ус.ист. К.д	П.в.е У	Кри т4	П.ре ком.л.	П.уд	Кри т5	общий балл			
МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» г. Избербаш	87	100	96	94,5	100	88	94	40	60	89	62,8	97	97	97	95	96	95	95,2	88,7

Наименование учреждения	1: Открытость информации об организации				2: Комфортность условий осуществления образовательной деятельности				3: Доступность услуг для инвалидов				4: Доброжелательность, вежливость работников организации			5: Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			ИТОГ общий балл			
	1.1. П.ин Ф	1.2. П.ди ст	1.3. П.от крУ т1	Кри т1	2.1. П.ко мф	2.2.		2.3. У.ко мф.	3.1. П.ор г.Д т2	3.2. П.ус л.Д т3	3.3. П.до ст.У т3	Кри т3	4.1. П.п К	4.2. П.ок л	4.3. П.ве жл.д т4	Кри т4	5.1. П.ре ком	5.2.		Кри т5		
						П.св ообр	У.ко мф.											П.о л.Д т3			П.о л.Д т3	П.о л.Д т3
МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» 2 г.Избербаш	99	100	95	97,7	100			82	91	100	100	72	91,7	93	96	96	94,8	93	91	93	92,6	93,56
МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» 3 г.Избербаш	82	100	92	91,4	100			80	90	0	60	73	45,8	90	94	96	92,8	76	84	84	81,6	80,32
МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 8» 4 г.Избербаш	76	100	96	91,2	100			79	89,5	40	60	80	60	91	95	95	93,4	89	90	89	89,2	84,66
МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 10» 5 г.Избербаш	99	100	94	93,7	100			73	86,5	80	80	79	79,6	92	91	92	91,6	84	90	90	88,2	88,64
МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11» 6 г.Избербаш	76	90	96	88,2	100			85	92,5	20	80	81	62,3	96	97	96	96,4	93	95	95	94,4	86,76

Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации				2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			3. Доступность услуг для инвалидов			4. Доброжелательность, вежливость работников организации			5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			ИТОГ				
	1.1. П.инф	1.2. П.ди	1.3. П.откр	Кри т1	2.1. П.ко мф	2.2. П.св оевр	2.3. У.ко мф.	Кри т2	3.1. П.ор г.Д	3.2. П.ус л.Д	3.3. П.до ст.У т3	Кри т4	4.1. П.п.к	4.2. П.аз.ус	4.3. П.ве жл.д. У	Кри т5		5.1. П.ре ком	5.2. П.о л.	5.3. П.уд	Кри т5
МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г.Избербаш	87	100	89	91,7	100		82	91	60	100	80	82,1	85	90	85	87	71	73	73	72,4	84,84
МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-8 4 видов»	84	100	92	92	100		77	88,5	60	100	89	84,7	89	93	96	92	86	96	92	91	89,64

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ

МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г.Избербаш	Несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов. Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов. Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей,
--	--

<p>МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Избербаш»</p>	<p>знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
<p>МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Избербаш»</p>	<p>Несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов. Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов.</p>
<p>МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Избербаш»</p>	<p>Несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов. Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов. Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
<p>МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Избербаш»</p>	<p>Несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов. Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов. Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;</p>
<p>МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Избербаш»</p>	<p>Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
<p>МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Избербаш»</p>	<p>Несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов. Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов. Недостатки оборудования</p>

территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г. Ижевск
Несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов. Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов. Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иной дистанционный способ взаимодействия; Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12» г. Ижевск
Несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов. Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов. Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски;

МКОУ «Ижевская школа-интернат 5-4 видов»
Несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов. Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов. Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

сменные кресло-коляски;

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

<p>МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» г. Избербаш</p>	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
<p>МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» г. Избербаш</p>	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.</p>
<p>МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г. Избербаш</p>	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и</p>

	<p>зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
<p>МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 8» г. Ижевск</p>	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
<p>МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 10» г. Ижевск</p>	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 11» г. Ижевск</p>	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Разместить дополнительные способы дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иной дистанционный способ взаимодействия; Обеспечить</p>

	<p>оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
<p>МКОУ «Образовательный центр № 12» г. Ижевск</p>	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски;</p>
<p>МКОУ «Ижевский колледж»</p>	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;</p>

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
 2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.
 3. Разместить недостающую информацию на стендах ОО;
 4. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций.
- В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

- Исправность видеокамер
 - Оснащение туалетных комнат предметами гигиены;
 - Оборудование мест для сидений в рекреациях
 - Создание гардеробов/раздевалок
5. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
6. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.
7. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
8. В отдельных организациях общего образования рекомендуется провести серию тренингов с педагогическими кадрами и вспомогательным персоналом по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с обучающимися и их родителями/законными представителями.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательных организаций и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да
2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да
2. Нет

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации)?

1. Да
2. Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью образовательных услуг для инвалидов в организации?

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)?

1. Да
2. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?

1. Да
2. Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг — удобством графика работы образовательной организации?

1. Да
2. Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в организации?

1. Да
2. Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!