

Утверждаю:

Директор ООО «Демидург»

В.А. Сивкова



**Отчет по результатам обработки и анализа
информации, полученной в ходе проведения
независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности
образовательными организациями
Орджоникидзевского района Республики Хакасия в
2019 году**

Абакан, 2019

Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Орджоникидзевская СОШ»

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБОУ «Орджоникидзевская СОШ» составляет 77,67 балла.

Таблица 4.1.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		95,48
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		96,88
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	100,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	93,75
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	90,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,55

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	97,10
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	100,00

По первой группе показателей МБОУ «Орджоникидзевская СОШ» набрало 95,48 баллов из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на официальном сайте учреждения:

- 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;
- коллективного трудового договора.

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- иные дистанционные способы взаимодействия.

Таблица 4.1.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг		58,55
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		20,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	20,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		97,10
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	97,10

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 58,55 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

Таблица 4.1.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		38,00
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		20,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	20,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 38 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте повлияло отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом все участники образовательного процесса, участвовавшие в голосовании и имеющие инвалидность, полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.1.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций		98,28
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,10
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	97,10
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	100,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,20
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	97,20

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 98,28 баллов. Максимальные 100 баллов получил показатель удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники). Прочие показатели раздела также приближены к наивысшим значениям.

Таблица 4.1.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг»,
в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		98,02
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,10
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	97,10
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		100,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	100,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,20
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	97,20

По результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 98,02 балла. Максимальные 100 баллов получил показатель удовлетворенности получателей организационными условиями оказания услуг. Прочие два показателя раздела также приближены к наивысшим значениям.