

**Результаты независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности МБОУ «Тасеевская СОШ № 1»**

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Макс. значение в баллах	Показатели МБОУ ТСОШ № 1
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	94 балла
				- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов		
1.1.			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов	70 баллов
					- наличие и функционирование дистанционных способов		

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). 		<ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса 	<p>взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>за каждый способ</p> <p>100 баллов</p>		
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	40%	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p> <p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p> <p>0-100 баллов</p>	100 баллов	<p>95 баллов</p> <p>90 баллов</p>

	Итого по критерию 1	100%			100 баллов	88.88 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - 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; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов	79.20 баллов
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку	0 баллов 10 баллов	87 баллов	

				ожидания				
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	100 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов			
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов			
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов			
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	80 баллов	
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов	81.79 баллов	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов	80 баллов	
				- наличие одного условия	20 баллов			
				- наличие двух условий	40 баллов			
				- наличие трех условий	60 баллов			
				- наличие четырех условий	80 баллов			

	<ul style="list-style-type: none"> - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 		<ul style="list-style-type: none"> - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	- наличие пяти условий	100 баллов		
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов	74 балла
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		
				- наличие пяти и более условий	100 баллов		

	- 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).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	81 балл
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов	61 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
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).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	89.21 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).	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	86.20 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	92.57 баллов
Итого по критерию 4		100%				100 баллов	88.68 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность 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).	30%	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	89.25 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	86.51 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего	50%	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	0-100 баллов	100 баллов	89.87 баллов

	числа опрошенных получателей услуг).			опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)			
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов	81.01 баллов
ОБЩИЙ БАЛЛ							81.87 баллов

Анализ недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (по объективно проверяемым показателям)

Открытость и доступность информации об организации (официальный сайт)	Открытость и доступность информации об организации (информационные стенды)	Комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов
<p>Не в полном объеме представлена информация о структуре и об органах управления образовательной организации. Не представлены в полном объеме копии положений о структурных подразделениях (органах управления) образовательной организации.</p> <p>Отсутствуют (либо не в полном объеме) отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования. В подразделе "Образование" информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий отсутствует.</p>	<p>Частично представлена информация о структуре и об органах управления образовательной организации.</p> <p>Отсутствует информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий. Не в полном объеме информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)</p>	<p>Недостаточно комфортные зоны отдыха (ожидания) в зданиях организации.</p> <p>Частичная доступность санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Частично присутствуют: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами, выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, отсутствие сменных кресел-колясок. Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, Возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Помощь, оказываемая работниками</p>

		<p>организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) оказывается не в полном объеме, частично. Не в полной мере есть возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
--	--	--

Предложения респондентов

Какую дополнительную информацию, важную для Вас, Вы бы хотели видеть на информационном сайте организации?		Предложения о повышении качества условий оказания услуг	
Обучающиеся	Родители	Обучающиеся	Родители
	<p>Расписание секций. Питание школьников. О творческой жизни. Рейтинг. Графики проведения мероприятий. Достижения детей. Фотографии школы. Организация подвоза детей. Больше фотографий. Расписание уроков. Перечень проектов, олимпиад, кружков. Больше информации о платных и бесплатных образовательных услугах.</p>		<p>Больше информации на сайте школы о школьной жизни. Освещение на территории школы. Регулярное обновление материально-технической базы. Чтобы уроки 2ой смены заканчивались по раньше хотелось. чтобы дети учились с первой смены Наличие современного оборудования. Установка кулера для детей. Мероприятия для укрепления здоровья. Отопление. Повысить качество питания. Больше пособий и практики. Оборудовать место, чтобы девочки могли переодеваться зимой. Сделайте пожалуйста безопасное крыльцо (ступеньки)в школе. Строительство второго корпуса.</p>

Рекомендации в адрес образовательных учреждений на основании выявленных недостатков

Обеспечить наличие на официальном сайте образовательной организации необходимой информации	Обеспечить наличие необходимой информации на информационных стендах образовательной организации	Создание на официальном сайте образовательной организации не менее 4 вариантов дистанционного взаимодействия участников образовательных отношений с организацией	Создание не менее 5 условий в организации, обеспечивающих комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность	Создание не менее 5 условий для обеспечения доступности образовательной организации для инвалидов	Создание не менее 5 условий для обеспечения доступности образовательной организации для инвалидов, позволяющих получать образовательную услугу наравне с другими	Предпринять меры по повышению доброжелательности и вежливости работников организации	Обеспечить наиболее комфортный график работы образовательной организации для участников образовательных отношений
	+		+	+	+	+	+