



**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МБОУ ТОЛСТОМЫСЕНСКОЙ СОШ № 7**

Оглавление

Введение	2
Инструментарий сбора и обработки информации	2
Методика расчета результатов по критериям	5
Итоговые результаты обобщения информации	14
1. Общая информация	14
2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг	14
3. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте организации и информационных стендах	16
4. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг .	18
Основные недостатки в работе МБОУ Толстомысенская СОШ № 7, выявленные в ходе сбора и обобщения информации	19
Выводы и предложения по совершенствованию деятельности МБОУ Толстомысенская СОШ № 7	20



Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, (далее - НОК УООД) проводится не чаще, чем 1 раз в год и не реже, чем 1 раз в 3 года (п. 6 ст. 95.2 ФЗ от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ») в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Согласно решению заседания Общественного совета при отделе образования администрации Новоселовского района протокол №12 от 04.02.2020г. МБОУ Толстомысенская СОШ № 7 включена в «Перечень образовательных организаций Новоселовского района, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году».

НОК УООД, осуществляемой МБОУ Толстомысенской СОШ № 7 на территории Новоселовского района Красноярского края проведена Региональной общественной организацией Красноярского края «Творческий Союз Учителей» (РОО КК «ТСУ») на основании контракта № 10 от 23.03.2020 г. на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

В соответствии с ТЗ были разработаны чек-листы для экспертов; создана автоматизированная анкета для размещения на сайте организаций, осуществляющих образовательную деятельность, обеспечено программное сопровождение формирования электронного массива данных в рамках сбора, обобщения, анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности данной организацией. В проведении процедуры оценки качества условий оказания услуг участвовало 5 экспертов.

Инструментарий сбора и обработки информации

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, проводилось в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования...» (далее - приказ Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н).

Для определения показателя оценки качества "Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, условий доступности,



позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" использовались данные анкетирования <https://forms.gle/EqSqxuuDV3atQX1q6>.

Качество условий осуществления образовательной деятельности МБОУ Толстомысенской СОШ № 7 оценивалось по пяти критериям, определенным Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019г. № 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, дополнительным общеобразовательным программам»:

- открытость доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с нормативными документами НОК УООД проводится по 16 показателям пяти критериев:

6 - из 1-й, 2-й и 3-ей групп критериев (1.1.1, 1.1.2, 1.2, 2.1.1, 3,1.1, 3.2.1) - (I блок) оценивается в баллах по шкале от 0 до 100.

10 показателей (II блок) - по одному из 1, 2, 3 групп (1.3.1, 1.3.2, 2.3.1, 3.3.1) и полностью из 4-й и 5-й групп (4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3) - как доля (проценты) удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, комфортностью условий предоставления услуг, доступностью образовательных услуг для инвалидов, а также оценка доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенность условиями оказания услуг - в пределах значений от 0 до 100 %, а далее переводится в баллы с учетом коэффициентов значимости каждого показателя в своей группе критериев.

Расчет показателей I блока (кроме 1.2) производился по данным Чек-листов, заполненных экспертами организации - оператора на основании данных, размещенных на стендах в обследуемой образовательной организации, а также при визуальном осмотре условий комфортности и доступности услуг для инвалидов.

Расчет показателей II блока собирался организацией-оператором посредством анкетирования потребителей образовательных услуг, проводимого с помощью анкетирования на созданной интернет-платформе организации-оператора.

Анализ сайта ОО осуществлялся в соответствии со ст. 29 ФЗ от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013г. №582 «Об утверждении Правил размещения



на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» с учетом изменений, внесенных Постановлением Правительства РФ от 17 мая 2017 г. №575 и 7 августа 2017 г. № 944; Приказом №785 от 29 мая 2014 года (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».

Таким образом, для оператора, проводившего НОК УООД, источниками информации об образовательной организации явились:

а) официальный сайт МБОУ Толстомысенской СОШ № 7 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях школы;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг ОО, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных ОО, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, телефонный звонок, Интернет-опрос на сайте ОО).

Для формирования массивов данных по каждому критерию независимой оценки; заполнения отчётных форм предоставления итоговой информации на основе анкет, чек-листов экспертов; для систематизации выявленных проблем использовался единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в образовании, разработанный в соответствии с Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. N 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования..». Единый порядок определяет порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в образовании в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями и их интерпретации.



С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в Едином порядке применяются следующие понятия:

значимость критерия оценки качества - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение критерия оценки качества - количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки качества с учетом его значимости, выраженная в баллах;

значимость показателя оценки качества - вес показателя оценки качества в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение показателя оценки качества - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

параметры показателя оценки качества - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки качества;

индикаторы параметров оценки качества - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки качества;

результат независимой оценки качества - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки качества по совокупности критериев оценки качества, рассчитанная с учетом их значимости.

Методика расчета результатов по критериям

Представим методику расчета количественных результатов по каждому критерию и в целом по всем критериям.

Критерии оценки

1 - Критерий открытости и доступности информации об организации

Наименование показателя

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ

Значимость показателя, % 30

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Отсутствует информация о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность	Единичное значение: 0
	*Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	Диапазон значений: 1- 100
1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Отсутствует информация о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность на ее официальном сайте	Единичное значение: 0
	* Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	Диапазон значений: 1- 100

**В разработанных анкетах установлено минимальное количество пунктов выставления информации на сайте ОУ/на стендах в ОУ = 15 (100%).*

Рассчитывается доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, перевод в баллы осуществляется по формуле 1 балл- 6,7 %

Наименование показателя

1.2 Наличие на официальном сайте организации, осуществляющей образовательную деятельность, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Значимость показателя, % 30

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,0

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения)	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	Единичное значение: 0
	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	*Список значений с шагом: 30



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

(жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	Единичное значение: 100
--	--	-------------------------

* - один функционирующий дистанционный способ взаимодействия – 30 баллов

* - два функционирующих дистанционных способа взаимодействия – 60 баллов

* - три функционирующих дистанционных способа взаимодействия – 90 баллов

Наименование показателя

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность

Значимость показателя, % 40

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100
1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации осуществляющей образовательную деятельность в сети «Интернет».	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

2 - Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

Наименование показателя

2.1 Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, комфортных условий предоставления услуг

Значимость показателя, % 50

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации осуществляющей образовательную деятельность; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Отсутствуют комфортные условия	Единичное значение: 0
	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	* Список значений с шагом: 20
	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	Единичное значение: 100

* - наличие одного комфортного условия для предоставления услуг – 20 баллов

* - наличие двух комфортных условий для предоставления услуг – 40 баллов

* - наличие трех комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов

* - наличие четырех комфортных условий для предоставления услуг – 80 баллов

Наименование показателя

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией осуществляющей образовательную деятельность

Значимость показателя, % 50

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Диапазон значений: 0- 100



3 - Критерий доступности услуг для инвалидов

Наименование показателя

3.1 Оборудование помещений организации осуществляющей образовательную деятельность и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Значимость показателя, % 30

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
3.1.1 Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	Единичное значение: 0
	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	* Список значений с шагом: 20
	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	Единичное значение: 100

* - наличие одного условия доступности организации для инвалидов – 20 баллов

* - наличие двух условий доступности организации для инвалидов – 40 баллов

* - наличие трех условий доступности организации для инвалидов – 60 баллов

* - наличие четырех условий доступности организации для инвалидов – 80 баллов

Наименование показателя

3.2 Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Значимость показателя, % 40

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
3.2.1 Наличие в организации 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 предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Единичное значение: 0
	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	* Список значений с шагом: 20
	Наличие пяти и более условий доступности	Единичное значение: 100



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		

* - наличие одного условия доступности, позволяющего инвалидам получать услуги наравне с другими – 20 баллов

* - наличие двух условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 40 баллов

* - наличие трех условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов

* - наличие четырех условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 80 баллов

Наименование показателя

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Значимость показателя, % 30

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

4 - Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Наименование показателя

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Значимость показателя, % 40

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя при непосредственном обращении в организацию.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

Наименование показателя

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации осуществляющей образовательную деятельность, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

Значимость показателя, % 40

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

Наименование показателя

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

Значимость показателя, % 20

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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.).	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100



5 - Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Наименование показателя

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Значимость показателя, % 30

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

Наименование показателя

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Значимость показателя, % 20

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации.	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

Наименование показателя

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

Значимость показателя, % 50

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации осуществляющей образовательную деятельность, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

Расчет показателей происходит в соответствии с формулами, приведенными в Едином порядке. Показатель оценки качества по организации, осуществляющей образовательную деятельность, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-откр})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-комф})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-дост})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{n-перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-вежл.дист})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$



Итоговые результаты обобщения информации

1. Общая информация

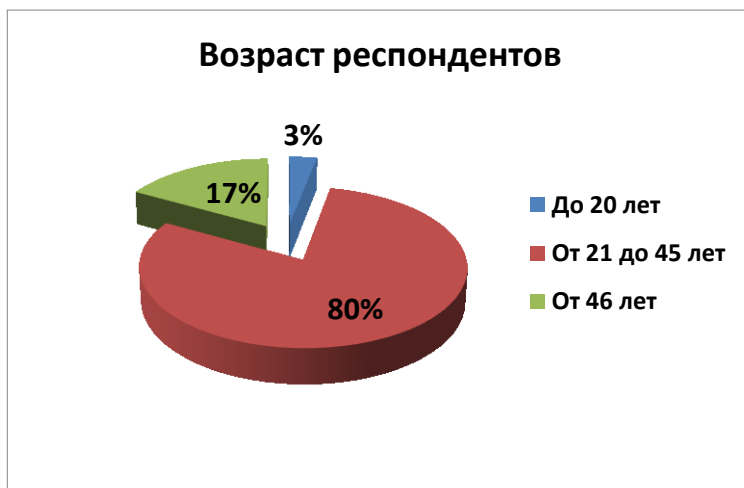
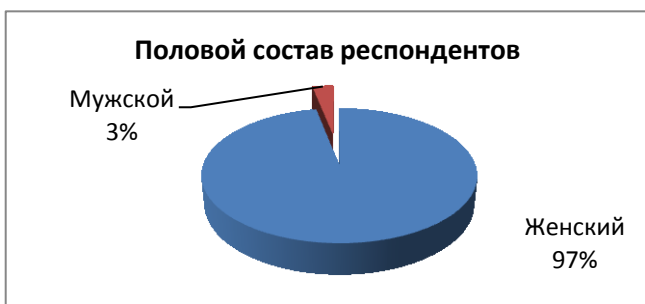
МБОУ Толстомысенская СОШ № 7

662445, Красноярский край, Новоселовский район, п. Толстый Мыс, ул. Степная, д. 4

Сайт: <http://tmysschool.ucoz.ru/>

E-mail: tmyss@novuo.ru

Обучающихся в ОУ	Участвовало в опросе респондентов	Участвовало в опросе респондентов %
158	65	41%



2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг

Таблица 1

МБОУ Толстомысенская СОШ № 7		Кол-во баллов	Значимость показателя %
Критерий 1. <i>Открытость и доступность информации об образовательной организации</i>	Наименование параметра		
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1.1.1 Соответствие информации размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00	30
	1.1.2 Соответствие информации размещенной на официальном сайте организации	80,00	30
1.2 Наличие на официальном сайте организации, осуществляющей образовательную деятельность, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.	60,00	30
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность	1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации размещенной на информационных стендах в помещении организации.	98,28	40
	1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации размещенной на официальном сайте организации.	100,00	40
Итого по критерию 1		84,66	100



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

Критерий 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг	Наименование параметра		
2.1 Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, комфортных условий предоставления услуг	2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации осуществляющей образовательную деятельность; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.); - иные параметры комфортных условий.	90,91	50
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией осуществляющей образовательную деятельность	2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией осуществляющей образовательную деятельность.	96,92	50
	Итого по критерию 2	93,92	100
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Наименование параметра		
3.1 Оборудование помещений организации осуществляющей образовательную деятельность и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.1.1 Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	20	30
	3.2.1 Наличие в организации 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 рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху/зрению услуг сурдопереводчика/тифлосурдопереводчика; наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	60	40
	3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	100	30
	Итого по критерию 3	60,00	100
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации			
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в	4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.	98,46	40



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

организацию.			
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учителя, воспитатели, педагоги дополнительного образования, преподаватели, тренеры, библиотекари, и прочие работники) при обращении в организацию.	100,00	40
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100,00	20
	Итого по критерию 4	99	100
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию осуществляющую образовательную деятельность родственникам и знакомым	5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию, осуществляющую образовательную деятельность, родственникам и знакомым.	100,00	30
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации, (отдельных специалистов, и пр.).	100,00	20
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, осуществляющей образовательную деятельность	5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, осуществляющей образовательную деятельность.	100,00	50
	Итого по критерию 5	100,00	100
	ИТОГ	87,59	100

3. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте организации и информационных стендах

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» оценивался по трём показателям:

1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
2. наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

Первые два - оценивались организацией-оператором, последний - рассчитывался путем интернет-опроса получателей услуг.

Основанием для оценивания данного критерия и входящих в его состав показателей являются следующие нормативные правовые акты: постановление Правительства РФ от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»; приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов. Каждый показатель имеет коэффициент значимости, на которой умножается набранные баллы по показателю.

В таблице приведены значения по показателям с учетом коэффициента значимости критерия «Открытость и доступность информации об организации».

Таблица 2

Показатели	Баллы	Мах балл
Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	27,00	30
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	18,00	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39,66	40

В таблице 1 приведены значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе организации: 84,66 баллов из 100. Наименьшим количеством баллов - 60 (табл.1.) и 18 (табл.2) эксперты оценили наличие и их функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. При этом 100% получателей услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.



4. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

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).

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

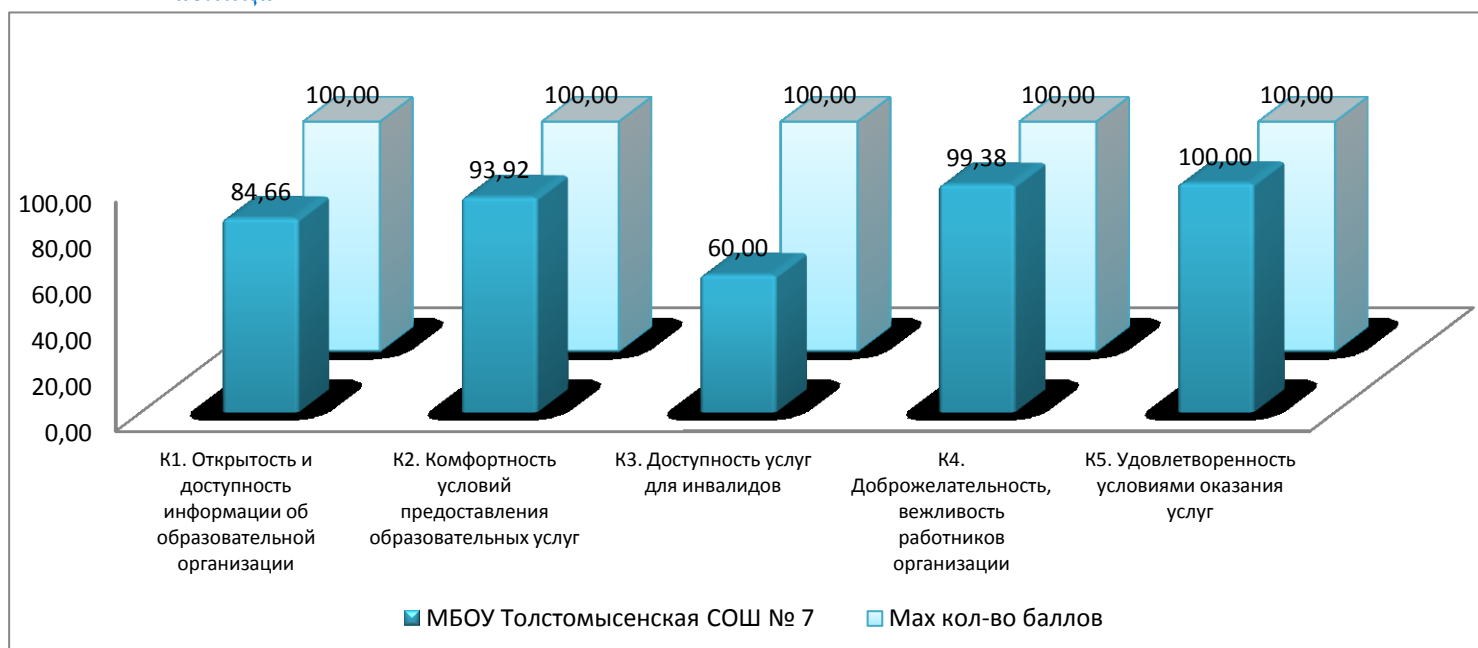
В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Таблица 3

Показатели	Баллы	Мах балл
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	30	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	20	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	50	50

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг по представленным показателям говорит о том, что участники образовательных отношений высоко оценивают образовательную организацию. Так по данному критерию доля удовлетворенных составляет 100% (табл.1), набрано максимальное количество баллов (таб.3).

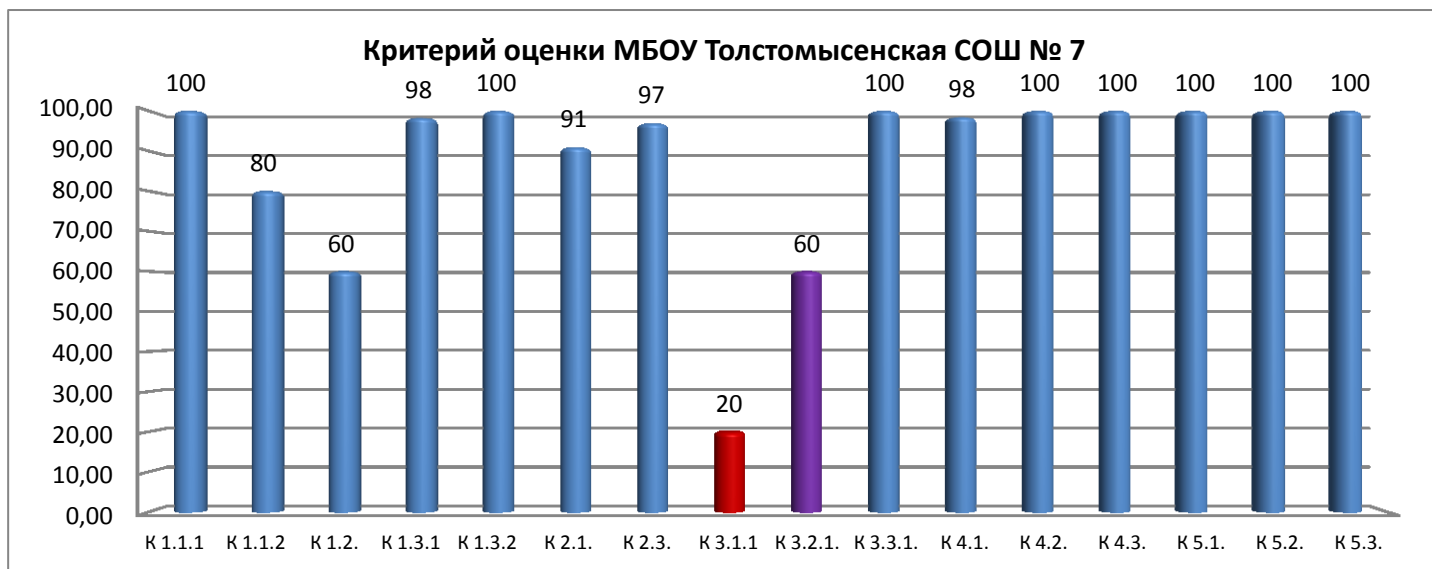
Таблица 4





Основные недостатки в работе МБОУ Толстомысенская СОШ № 7, выявленные в ходе сбора и обобщения информации

Таблица 5



1. Согласно полученным данным (табл.5), организации следует обратить внимание на критерий Доступность услуг для инвалидов части оборудования помещений организации осуществляющей образовательную деятельность и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - 20 баллов из 100. В результате посещения экспертами СОШ установлено, что отсутствуют заявленные условия - параметры данного критерия, а именно: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел - колясок; наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации; наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими оценено в 60 баллов, т.к. отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации.
2. Следующий критерий, который требует внимания - Открытость и доступность информации об образовательной организации, а именно 1.2 - наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); получение консультации по оказываемым услугам и пр.; раздела «Часто задаваемые



вопросы», т.е. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. По данному критерию оценка качества составила 60 баллов из 100 возможных.

Соответствие информации размещенной на официальном сайте организации оценено в 80 баллов. Анализ информации, размещенной на официальном сайте ОУ, показал, что отсутствуют образцы заявлений (прием, перевод); копия распорядительного акта учредителя о закреплённой территории.

В тоже время удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации размещенной на официальном сайте организации составляет 100%, а размещенной на информационных стендах - 98,28% .

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности МБОУ Толстомысенская СОШ № 7

Итак, в целом из 100 баллов Толстомысенская СОШ №7 набрала 87,59 (табл.4), наибольший балл по критерию Удовлетворенность условиями оказания услуг. По критерию Комфортность условий предоставления образовательных услуг школа оценена в 93,92 балла.

Наименьшее количество баллов получили 2 критерия: Доступность услуг для инвалидов - 60 баллов и Открытость и доступность информации об образовательной организации - 84,66 балла. В тоже время анализ степени открытости и доступности информации об условиях осуществления образовательной деятельности школы показал, что 100% от общего числа опрошенных получателей услуг полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». А удовлетворенность потребителей (из которых 3,8% родители детей с инвалидностью) доступностью услуг для инвалидов составляет 100%, что можно объяснить предоставлением образовательных услуг на дому

Для улучшения качества предоставляемых услуг предлагается:

1. Привести официальный сайт организации в соответствие с актуальными требованиями к сайтам ОО. (Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27.11.2017 № 1968 "О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации,



**Региональная общественная организация Красноярского края
«Творческий Союз Учителей»**

утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785"). (Зарегистрирован 22.12.2017 № 49369)

2. Увеличить количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.
3. Разработать план по приведению условий оказания образовательных услуг в соответствии с требованием условий доступности услуг для инвалидов, позволяющих им получать услуги наравне с другими.