

СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Сведения об операторе

1.2 Порядок организации и проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

1.3 Перечень сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, принявших участие в оценке

1.4 Сводные результаты независимой оценки в целом по муниципальному образованию

1.5 Рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в целом по муниципальному образованию

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки по отдельным организациям

1.1 Сведения об операторе

Полное наименование оператора	<i>Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"</i>
Сокращенное наименование оператора	<i>ООО "Лаборатория-С"</i>
Код и наименование формы собственности оператора (ОКФС)	<i>16 – частная собственность</i>
Код и наименование организационно - правовой формы оператора (ОКОПФ)	<i>12300 - Общества с ограниченной ответственностью</i>
ИНН	<i>262026670</i>
КПП	<i>26201001</i>
Дата постановки на учёт	<i>4/13/2017</i>
Информация о местонахождении оператора	
Почтовый индекс	<i>4533002</i>
Наименование страны	<i>643 - Российская Федерация</i>
Код и наименование субъекта	<i>02 - БАШКОРТОСТАН РЕСП</i>
Код территории населённого пункта и наименование населённого пункта (по ОКТМО)	<i>80723000 - город Кумертау</i>
Наименование элемента улично-дорожной сети	<i>Садовый б-р</i>
Номер здания	<i>ДОМ 3</i>
Номера телефонов	<i>8(963)1443628</i>
Адреса электронной почты	<i>ncok_rb@mail.ru</i>

1.2 Порядок организации и проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Основания для выполнения работ:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 05.12.2017 № 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»;
- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение);
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение);
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018г. № 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";
- Приказ Минобрнауки России от 9 апреля 2018г. № 254 "Об организации в Министерстве образования и науки Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета";
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014г. № 785 (в ред. от 27.11.2017г.) "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации";
- Постановление Правительства Российской Федерации 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;
- Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- Приказ Минобрнауки России от 10 декабря 2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;
- Приказ Минобрнауки России от 22 сентября 2017 г. № 955 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования»;
- Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

- Методические рекомендации Минобрнауки России по формированию независимой системы оценки качества работы образовательных организаций (письмо Минобрнауки России органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющим управление в сфере образования от 4 февраля 2013 г. № АП-113/02);
- Приказ Минобрнауки России 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, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785;
- Правительственная телеграмма № 11-3/10/П-7125 от 08 октября 2018 г.

Наименование, виды работ по проведению независимой оценки :

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе оценки, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе оценки;
- выявление положительных тенденций развития, определение рисков и путей их минимизации.

Содержание работ:

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями осуществляется на основании следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится по таким общим критериям, как:

- Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- Доброжелательность, вежливость работников;
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций;
- Доступность услуг для инвалидов.

1.3 Перечень сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, принявших участие в оценке

1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Берновская средняя общеобразовательная школа им. А.С.Пушкина»	http://hcolabernovo.ucoz.ru
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Емельяновская средняя общеобразовательная школа имени М.В.Захарова»	http://emelyanovo.roostar.ru
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Луковниковская средняя общеобразовательная школа»	http://lukownikowoschool.ru
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Ново-Ямская средняя общеобразовательная школа имени адмирала Ф.С. Октябрьского»	http://novo-yamskaya-shkola.ru
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа ст. Старица»	http://st-staritca.ucoz.ru
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Старицкая средняя общеобразовательная школа им. И.Ф.Иванцова»	http://staricaschool.ucoz.ru
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Степуринская средняя общеобразовательная школа»	http://stepurino.roostar.ru
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Архангельская основная общеобразовательная школа»	http://arhangel-school.ucoz.ru
9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Бабинская основная общеобразовательная школа»	http://babino.roostar.ru

10	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Васильевская основная общеобразовательная школа»	http://vasilevskoe.roostar.ru
11	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Красновская основная общеобразовательная школа»	http://krasnoe.roostar.ru
12	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Паньковская основная общеобразовательная школа»	http://pankovostar.ucoz.ru

	№	1	2	3	4	5
	<p align="center">1.4 Сводные результаты независимой оценки в целом по муниципальному образованию</p>	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Берновская средняя общеобразовательная школа им. А.С.Пушкина»	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Емельяновская средняя общеобразовательная школа имени М.В.Захарова»	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Луковниковская средняя общеобразовательная школа»	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Ново-Ямская средняя общеобразовательная школа имени адмирала Ф.С. Октябрьского»	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа ст. Старица»
	сайт	http://hcolabernovo.ucoz.ru	http://emelyanovo.roostar.ru	http://lukownikowoschool.ru	http://novoyamskaya-shkola.ru	http://st-staritca.ucoz.ru
1	И _{норм} - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100	100	100	100	100
2	И _{сайт} - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	90.00	90.00	95.00	100.00	100.00
3	И _{стенд} - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100	100	100	100	100

4	$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4	3	4	4	3
5	$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг	2	5	5	5	5
6	$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов	0	0	1	3	1
7	$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1	3	3	5	3
8	$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30	30	30	30	30
9	$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20	20	20	20	20
10	$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20	20	20	20	20
11	$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20	20	20	20	20
12	$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	79	62	91	537	136
13	$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	0	2	12	22	12
14	$У_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	73	61	91	521	128
15	$У_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	0	1	9	17	9
16	$У_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	79	59	89	524	134
17	$У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	75	59	89	512	126

18	У _{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	77	60	85	497	127
19	У _{перв.контг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	76	57	82	503	132
20	У _{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	73	59	86	500	123
21	У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	76	62	85	513	127
22	У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	78	62	90	508	130
23	У _{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	74	60	86	534	129
24	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	95.00	95.00	97.50	100.00	100.00

25	<p>П_{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	100.00	90.00	100.00	100.00	90.00
26	<p>П_{откр уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы</p>	97.47	100.00	96.15	95.07	94.49
27	<p>П_{комф.усл} - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг, Материально-техническое и информационное обеспечение организации, Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья организации</p>	40.00	100.00	100.00	100.00	100.00
28	<p>П_{ожид} - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))</p>	70.00	97.58	98.90	98.79	99.26
29	<p>П_{комф уд} - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</p>	100.00	95.16	97.80	97.58	98.53

30	<p>П^{орг}_{дост} - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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</p>	0.00	0.00	20.00	60.00	20.00
31	<p>П^{услуг}_{дост} - Обеспечение в организации социальной сферы 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 (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	20.00	60.00	60.00	100.00	60.00
32	<p>П^{дост}_{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	0.00	50.00	75.00	77.27	75.00
33	<p>П^{перв.конт}_{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы</p>	96.20	91.94	90.11	93.67	97.06

34	П _{показ.услуг} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	94.94	95.16	97.80	95.34	92.65
35	П _{вежл.дист} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	92.41	98.39	100.00	97.02	94.12
36	П _{реком} - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	92.41	95.16	94.51	93.11	90.44
37	П _{орг.усл} _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	97.47	96.77	93.41	92.55	93.38
38	П _{уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	93.67	96.77	94.51	99.44	94.85
39	К ¹ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	97.49	95.50	97.71	98.03	94.79
40	Максимально возможное значение	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
41	К ² - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	70.00	97.58	98.90	98.79	99.26
42	Максимально возможное значение	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

43	K ³ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	8.00	39.00	52.50	81.18	52.50
44	Максимально возможное значение	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
45	K ⁴ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	94.94	94.52	95.16	95.01	94.71
46	Максимально возможное значение	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
47	K ⁵ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94.05	96.29	94.29	96.16	93.24
48	Максимально возможное значение	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
49	S _n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	72.89	84.58	87.71	93.83	86.90
50	Максимально возможное значение	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

1.4.1 Сводные результаты независимой оценки в целом по муниципальному образованию (по убыванию)

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Берновская средняя общеобразовательная школа им. А.С.Пушкина»	72.89
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Емельяновская средняя общеобразовательная школа имени М.В.Захарова»	84.58
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Луковниковская средняя общеобразовательная школа»	87.71
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Ново-Ямская средняя общеобразовательная школа имени адмирала Ф.С. Октябрьского»	93.83
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа ст. Старица»	86.90
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Старицкая средняя общеобразовательная школа им. И.Ф.Иванцова»	83.06
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Степуринская средняя общеобразовательная школа»	92.25
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Архангельская основная общеобразовательная школа»	85.71
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Бабинская основная общеобразовательная школа»	77.82
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Васильевская основная общеобразовательная школа»	71.51
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Красновская основная общеобразовательная школа»	85.71

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Паньковская основная общеобразовательная школа»	84.42
--	-------

1.5 Рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в целом по муниципальному образованию

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – ФЗ-273) образовательные организации (далее – ОО) должны обеспечивать открытость и доступность информации о своей деятельности посредством обеспечения размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт). Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 (далее – ПП РФ №582).

Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации отражены в приказе Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации», зарегистрирован Минюстом России 04.08.2014, регистрационный № 33423 (далее – приказ РОН №785).

Анализ сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы». В разделе «1.7 Индивидуальные результаты независимой оценки» для каждой организации приводится таблица с указанием отсутствующей на сайте информации.

№	Анализируемая информация	Информация о замечаниях
1	Наличие сведений о деятельности организации	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	замечаний нет
3	Наличие документов об организации	замечаний нет
4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	замечаний нет

5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	замечаний нет
6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	замечаний нет
7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	замечаний нет
8	Наличие сведений о руководителе организации	замечаний нет
9	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные)	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
10	Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации	замечаний нет
11	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
12	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	замечаний нет
13	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	замечаний нет
14	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	замечаний нет
15	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	замечаний нет
16	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	замечаний нет
17	Наименование направления подготовки и (или) специальности	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте. В ходе оценки наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования эксперты отмечают необходимость добавления раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». В тоже время в ряде случаев следует обратить внимание на низкий уровень доступности взаимодействия с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальных сайтах организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в сети Интернет, в том числе организацию работы с обращениями граждан.

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг не выявила существенных замечаний по обеспечению в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг. Но необходимо обратить внимание на наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, а также наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

На критическом уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Особое внимание следует обратить на вопросы обеспечения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе:

- обеспечить создание условий доступной среды (доступную среду для посещения образовательной организации маломобильными гражданами; свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)

- обеспечить образовательный процесс комплексами учебных материалов из перечня, рекомендованного УМО и утвержденного педагогическим советом на 5 лет;

- разработать и внедрить комплексы технологий реабилитации, адаптации, социализации детей с ОВЗ, в том числе детей-инвалидов, с использованием средств культуры и искусства (сказкотерапия, музыкотерапия, эстетотерапия, арттерапия, изотерапия, библиотерапия, и др.), с включением в данный процесс и членов их семей;

- разработать Программу коррекционной работы, направленную в соответствии с ФГОС на создание системы комплексной помощи обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в освоении основной образовательной программы, коррекцию недостатков в физическом и (или) психическом развитии обучающихся, их социальную адаптацию и оказание помощи детям этой категории в освоении ООП.

Следует выделить следующие показатели, высокий уровень которых отмечен участниками анкетирования – обучающимися, родителями (законными представителями), представителями общественности. В их числе удовлетворенность респондентов:

- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.
- комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.
- доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.
- доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.
- доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.
- в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

На основании вышеизложенного рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, до участников образовательного процесса; обсудить их в педагогических коллективах; разработать и реализовать конкретные планы повышения качества образовательной деятельности с учетом полученных результатов.

1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

№ приложения

4

Наименование организации социальной сферы

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Ново-Ямская средняя общеобразовательная школа имени адмирала Ф.С. Октябрьского»	
Количество РЕСПОНДЕНТОВ	537
Количество ЭКСПЕРТОВ	3
Sp - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ	93.83
Максимально возможное значение	100

СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

<http://novo-yamskaya-shkola.ru>

В ходе проведенной независимой оценки:**1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100.00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	100.00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100.00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	5
6	$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	3
7	$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30.00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20.00
10	$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20.00
11	$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20.00

1.2) по данным анкетирования:

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	537
2	$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	22
3	$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	521
4	$U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	17

5	У _{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	524
6	У _{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	512
7	У _{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	497
8	У _{перв.конт} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	503
9	У _{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	500
10	У _{сайт} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	513
11	У _{стенд} - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	508
12	У _{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	534

2) осуществлен расчет показателей:

2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П _{инф} - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100.00

2	<p>П_{дист} - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	100.00
3	<p>П_{откр уд} - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы</p>	95.07

2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	<p>П_{комф.усл} - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг</p>	100.00
2	<p>П_{ожид} - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))</p>	98.79
3	<p>П_{комф уд} - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</p>	97.58

2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
---	-------------------------	-------------------

1	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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	60.00
2	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы 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 (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100.00
3	$P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	77.27

2.4) характеризующих критерий оценки качества

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

№	Расчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	93.67
2	$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	95.34
3	$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	97.02

2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	93.11
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	92.55
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99.44

3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	K^1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	98.03
2	K^2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	98.79
3	K^3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	81.18
4	K^4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	95.01
5	K^5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96.16

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100.00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100.00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100.00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100.00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100.00

4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Расчитанный показатель	Значение в баллах
1	S_n - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	93.83
	Максимально возможное значение	100.00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100.00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100.00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100.00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации которых установлено нормативными правовыми актами	100.00

Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	да
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30.00
2	адрес электронной почты	30.00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	30.00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0.00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30.00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	4
---	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	да

2	Наличие и понятность навигации внутри организации	да
3	Наличие и доступность питьевой воды	да
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	да
5	Санитарное состояние помещений организации	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20.00
2	Наличие и понятность навигации внутри организации	20.00
3	Наличие и доступность питьевой воды	20.00
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20.00
5	Санитарное состояние помещений организации	20.00

Количество комфортных условий предоставления услуг	5
--	---

Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	да
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	да
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	нет
4	наличие сменных кресел-колясок	нет
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	да

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
---	---	-------------------

1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	20.00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20.00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0.00
4	наличие сменных кресел-колясок	0.00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	20.00

Количество условий доступности организации для инвалидов	3
--	---

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	да
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	да
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	нет
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	да
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20.00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20.00

3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0.00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20.00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	20.00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20.00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	5
---	---

*Экспертная оценка наличия информации на сайте
1,2 - размещена, 0 - не размещена*

1	Наличие сведений о деятельности организации	1
2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
3	Наличие документов об организации	1
4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	2
5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	2
7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	2
8	Наличие сведений о руководителе организации	1
9	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные)	1
10	Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации	1
11	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
12	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
13	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	1
14	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
15	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
16	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
17	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1