|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности** |

 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Исполнитель: Организация-оператор по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг - Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем", ИНН - 0262026670** |  |  |
|  | **Период оказания услуги - 2023 год** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **Генеральный директор** **ООО «Лаборатория-С»**

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Д.Ф. Барсукова** |

 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

***ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ***

*Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества*

*Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг*

*К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»*

*Пинф - 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*

*Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (сайт)*

*Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (стенд)*

*Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации*

*Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации*

*Пдист - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование*

*Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг*

*Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы*

*Поткруд - 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*

*Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации*

*Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации*

*К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»\**

*Пкомф.усл - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг*

*Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг*

*Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг*

*Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*

*Пкомфуд - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы*

*К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»*

*Поргдост - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*

*Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов*

*Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов*

*Пуслугдост - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Пдостуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов*

*Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»*

*Пперв.конт уд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию*

*Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги*

*Показ.услугуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию*

*Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги*

*Пвежл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

*Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)*

*Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)*

*Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Порг.услуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

*Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

**Обобщенные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями**

|  |
| --- |
| Тип организаций (учреждений), участвовавших в процедуре: организации, осуществляющие образовательную деятельность |

* Процедура сбора, обобщения и анализа информации осуществлялась организацией-оператором в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409), а также рядом иных нормативно-правовых актов, перечень которых представлен в техническом задании к договору (контракту), в рамках которой проводилась данная процедура.
* Период проведения - 2023 год.
* По каждой организации, которая подлежала процедуре, на основе собранной, обобщенной и проанализированной информации рассчитан Sn - итоговый показатель оценки качества организации.
* Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов.
* В таблице приведена информация о распределении организаций по группам (80-100 баллов, 60-79 баллов, 40-59 баллов, 20-39 баллов, 0-19 баллов). Деление на группы “отлично”, “хорошо”, “удовлетворительно”, “ниже среднего”, “неудовлетворительно” - условное, по аналогии с данными сайта bus.gov.ru.

|  |  |
| --- | --- |
| **Всего организаций, участвовавших в процедуре** | **475** |
| № | Условная группа | Баллы | Количество организаций |
| 1 | условно "отлично" | 80-100 баллов | 218 |
| 2 | условно "хорошо" | 60-79 баллов | 256 |
| 3 | условно "удовлетворительно" | 40-59 баллов | 1 |
| 4 | условно "ниже среднего" | 20-39 баллов | 0 |
| 5 | условно "неудовлетворительно" | 0-19 баллов | 0 |

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

К1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

К2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

К3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В таблице и диаграммах применены условные сокращения в названиях показателей по аналогии с сайтом bus.gov.ru - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

Обобщенные результаты по вышеуказанным показателям приведены в таблице.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Условная группа | Баллы |  | Показатели оценки |
| Единица измерения | Открытость | Комфортность | Доступность услуг | Доброжелательность | Удовлетворенность | Итоговый показатель оценки качества |
| 1 | условно "отлично" | 80-100 баллов | *количество организаций* | 293 | 162 | 41 | 441 | 436 | 218 |
| 2 | условно "хорошо" | 60-79 баллов | *количество организаций* | 182 | 188 | 164 | 32 | 37 | 256 |
| 3 | условно "удовлетворительно" | 40-59 баллов | *количество организаций* | 0 | 101 | 186 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | условно "ниже среднего" | 20-39 баллов | *количество организаций* | 0 | 21 | 82 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | условно "неудовлетворительно" | 0-19 баллов | *количество организаций* | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Среднее значение | *баллы* | 83,34 | 70,57 | 56,28 | 91,04 | 92,92 | 78,83 |
| Максимальное значение | *баллы* | 99,60 | 99,50 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 94,64 |
| Минимальное значение | *баллы* | 60,00 | 11,00 | 8,00 | 55,20 | 54,50 | 57,64 |
| Интервал между максимальным и минимальным значением | *баллы* | 39,60 | 88,50 | 92,00 | 44,80 | 45,50 | 37,00 |

**Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Итоговый показатель | Открытость | Комфортность | Доступность услуг | Доброжелательность | Удовлетворенность |
| МАОУ «Школа №81» | 60,88 | 84,4 | 30,0 | 66,0 | 59,8 | 64,2 |

**ОБОБЩЕННЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ**

**УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Анализ обеспечения условий “комфортности”, в которых осуществляется деятельность, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| наличие зоны отдыха (ожидания) | МАОУ «Школа №81»;  |
| наличие и понятность навигации внутри организации | МАОУ «Школа №81»;  |
| наличие и доступность питьевой воды | требуется обеспечить условия: МАОУ «Школа №81»  |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | МАОУ «Школа №81». |
| санитарное состояние помещений организации | требуется обеспечить условия: МАОУ «Школа №81» |

**2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ: Оборудование 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. \***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Анализ оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | - |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | требуется обеспечить условия: МАОУ «Школа №81»;  |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | - |
| наличие сменных кресел-колясок | требуется обеспечить условия: МАОУ «Школа №81»;  |
| наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | МАОУ «Школа №81»;  |

Анализ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, выявил следующее:

|  |  |
| --- | --- |
| дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | требуется обеспечить условия: МАОУ «Школа №81  |
| 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) | требуется обеспечить условия: МАОУ «Школа №81» |
| альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | - |
| помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | требуется обеспечить условия: МАОУ «Школа №81  |
| возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | - |

**3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

|  |
| --- |
| 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. Требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации отражены в приказе Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации". |

Анализ размещенной на сайте (сайтах) информации на соответствие требованиям нормативно-правовой базы:

|  |  |
| --- | --- |
| Информация о полном и сокращенном (при наличии)наименовании образовательной организации | информация размещена |
| Информация о дате создания образовательнойорганизации | информация размещена |
| Информация об учредителе (учредителях)образовательной организации, о наименованиипредставительств и филиалов образовательнойорганизации (при наличии) (в том числе, находящихсяза пределами Российской Федерации) | информация размещена |
| Информация о месте нахождения образовательнойорганизации, ее представительств и филиалов(при наличии) | информация размещена |
| Информация о режиме и графике работыобразовательной организации, ее представительств ифилиалов (при наличии) | информация размещена |
| Информация об адресах официальных сайтовпредставительств и филиалов образовательнойорганизации (при наличии) или страницах винформационно-телекоммуникационной сети«Интернет» | информация размещена |
| Информация о контактных телефонах и об адресахэлектронной почты образовательной организации, еепредставительств и филиалов (при наличии) | информация размещена |
| Информация о местах осуществления образовательнойдеятельности, в том числе сведения об адресах местосуществления образовательной деятельности, которыев соответствии с частью 4 статьи 91 Федеральногозакона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образованиив Российской Федерации» не включаютсяв соответствующую запись в реестре лицензийна осуществление образовательной деятельности | информация размещена |
| Информация о структуре и об органах управленияобразовательной организации (в том числе:наименование структурных подразделений (органовуправления); фамилии, имена, отчества (при наличии)и должности руководителей структурныхподразделений; места нахождения структурныхподразделений (органов управления) образовательнойорганизации (при наличии); адреса официальных сайтовв сети «Интернет» структурных подразделений(при наличии); адреса электронной почты структурныхподразделений (органов управления) образовательнойорганизации (при наличии) | информация размещена |
| Сведения о наличии положений о структурныхподразделениях (об органах управления) с приложениемуказанных положений в виде электронных документов,подписанных простой электронной подписьюв соответствии с Федеральным законом от 6 апреля2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» | информация размещена |
| Лицензия на осуществление образовательнойдеятельности (выписка из реестра лицензий наосуществление образовательной деятельности) | информация размещена |
| О реализуемых уровнях образования | информация размещена |
| О формах обучения | информация размещена |
| О нормативных сроках обучения | информация размещена |
| О сроке действия государственной аккредитацииобразовательных программ (при наличиигосударственной аккредитации), общественной,профессионально-общественной аккредитацииобразовательных программ (при наличии общественной,профессионально-общественной аккредитации) | информация размещена |
| О языка(х), на котором(ых) осуществляется образование(обучение) | информация размещена |
| Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях),предусмотренных соответствующей образовательнойпрограммой | информация размещена |
| О практике, предусмотренной соответствующейобразовательной программой | информация размещена |
| Об использовании при реализации образовательнойпрограммы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий | информация размещена |
| Об учебном плане с приложением его в видеэлектронного документа | информация размещена |
| Об аннотации к рабочим программам дисциплин (покаждому учебному предмету, курсу, дисциплине(модулю), практики, в составе образовательнойпрограммы) с приложением рабочих программ в видеэлектронного документа | информация размещена |
| О календарном учебном графике с приложением его ввиде электронного документа | информация размещена |
| О методических и иных документах, разработанныхобразовательной организацией для обеспеченияобразовательного процесса, а также рабочей программывоспитания и календарного плана воспитательнойработы, включаемых в основные образовательныепрограммы в соответствии с частью 1 статьи 12.1Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ«Об образовании в Российской Федерации», в видеэлектронного документа | информация размещена |
| Об общей численности обучающихся | информация размещена |
| О численности обучающихся за счет бюджетныхассигнований федерального бюджета, бюджетовсубъектов Российской Федерации, местных бюджетов ипо договорам об образовании, заключаемых при приемена обучение за счет средств физических и (или)юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностраннымигражданами) | информация размещена |
| Образовательные организации, реализующиеобщеобразовательные программы, дополнительноуказывают наименование образовательной программы | информация размещена |
| Об уровне образования | информация размещена |
| О коде и наименовании профессии, специальности,направления подготовки | информация размещена |
| О направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности (при осуществлениинаучной (научно-исследовательской) деятельности) | информация размещена |
| О результатах приема по каждой профессии, по каждойспециальности среднего профессиональногообразования (при наличии вступительных испытаний)(на места, финансируемые за счет бюджетныхассигнований федерального бюджета, бюджетовсубъектов Российской Федерации, местных бюджетови по договорам об образовании за счет средствфизических и (или) юридических лиц); о средней сумменабранных баллов по всем вступительным испытаниям(при наличии вступительных испытаний); о результатахперевода, восстановления и отчисления | информация размещена |
| Информация о федеральных государственныхобразовательных стандартах, федеральныхгосударственных требованиях, об образовательныхстандартах и самостоятельно устанавливаемыхтребованиях (при их наличии) | информация размещена |
| Информация о руководителе образовательнойорганизации, его заместителях, руководителяхфилиалов, представительств образовательнойорганизации (при их наличии), в том числе: фамилия,имя, отчество (при наличии) руководителя, егозаместителей; должность руководителя, егозаместителей; контактные телефоны; адресаэлектронной почты | информация размещена |
| Информация о персональном составе педагогическихработников с указанием уровня образования,квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия,имя, отчество (при наличии) педагогического работника;занимаемая должность (должности); преподаваемыеучебные предметы, курсы, дисциплины (модули);уровень (уровни) профессионального образования суказанием наименования направления подготовки и(или) специальности, в том числе научной, иквалификации; ученая степень (при наличии); ученоезвание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведенияо профессиональной переподготовке (при наличии);сведения о продолжительности опыта (лет) работыв профессиональной сфере, соответствующейобразовательной деятельности по реализации учебныхпредметов, курсов, дисциплин (модулей); наименованиеобщеобразовательной программы(общеобразовательных программ), код и наименованиепрофессии, специальности (специальностей),направления (направлений) подготовки илиукрупненной группы профессий, специальностейи направлений подготовки профессиональнойобразовательной программы высшего образованияпо программам бакалавриата, программам специалитета,программам магистратуры, программам ординатурыи программам ассистентуры-стажировки, шифри наименование области науки, группы научныхспециальностей, научной специальности программы(программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре),в реализации которых участвует педагогическийработник | информация размещена |
| Информация о материально-техническом обеспеченииобразовательной деятельности (в том числе о наличииоборудованных учебных кабинетов, объектов дляпроведения практических занятий, библиотек, объектовспорта, средств обучения и воспитания | информация размещена |
| Информация об условиях питания обучающихся | информация размещена |
| Информация об условиях охраны здоровьяобучающихся | информация размещена |
| Информация о доступе к информационным системами информационно-телекоммуникационным сетям | информация размещена |
| Информация об электронных образовательных ресурсах,к которым обеспечивается доступ обучающихся | информация размещена |
| О специально оборудованных учебных кабинетах,объектов для проведения практических занятий,библиотек, объектов спорта, средств обучения ивоспитания, приспособленных для использованияинвалидами и лицами с ограниченными возможностямиздоровья | информация размещена |
| Об обеспечении беспрепятственного доступа в зданияобразовательной организации | информация размещена |
| О специальных условиях питания | информация размещена |
| О специальных условиях охраны здоровья | информация размещена |
| О доступе к информационным системам иинформационно-телекоммуникационным сетям,приспособленным для использования инвалидами илицами с ограниченными возможностями здоровья | информация размещена |
| Об электронных образовательных ресурсах, к которымобеспечивается доступ инвалидов и лиц сограниченными возможностями здоровья | информация размещена |
| О наличии специальных технических средств обученияколлективного и индивидуального пользования | информация размещена |
| О наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат | информация размещена |
| О количестве жилых помещений в общежитии,интернате, приспособленных для использованияинвалидами и лицами с ограниченными возможностямиздоровья | информация размещена |
| Информация о заключенных и планируемых кзаключению договорах с иностранными и (или)международными организациями по вопросамобразования | информация размещена |
| Информация о международной аккредитацииобразовательных программ (при наличии) | информация размещена |
| Информация о количестве вакантных мест для приема(перевода) по каждой образовательной программе,профессии, специальности, направлению подготовки(на места, финансируемые за счет бюджетныхассигнований федерального бюджета, бюджетовсубъектов Российской Федерации, местных бюджетов,по договорам об образовании за счет средствфизических и (или) юридических лиц) | информация размещена |
| Информация о наличии и условиях предоставленияобучающимся стипендий, мер социальной поддержки | информация размещена |
| Информация о наличии общежития, интерната, в томчисле приспособленных для использования инвалидамии лицами с ограниченными возможностями здоровья, а также о количестве жилых помещений в общежитии,интернате для иногородних обучающихся,формировании платы за проживание в общежитии | информация размещена |
| Информация о трудоустройстве выпускников (в видечисленности трудоустроенных выпускников прошлогоучебного года образования) | информация размещена |
| Информация об объеме образовательной деятельности,финансовое обеспечение которой осуществляется засчет бюджетных ассигнований федерального бюджета,бюджетов субъектов Российской Федерации, местныхбюджетов, по договорам об образовании за счет средствфизических и (или) юридических лиц | информация размещена |
| Информация о поступлении финансовых иматериальных средств по итогам финансового года | информация размещена |
| Информация о расходовании финансовых иматериальных средств по итогам финансового года | информация размещена |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельностиобразовательной организации, утвержденногов установленном законодательством РоссийскойФедерации порядке, или бюджетной сметыобразовательной организации | информация размещена |
| Документ о порядке оказания платных образовательныхуслуг, в том числе образец договора об оказанииплатных образовательных услуг, документ обутверждении стоимости обучения по каждойобразовательной программе | информация размещена |
| Документ об установлении размера платы, взимаемойс родителей (законных представителей) за присмотри уход детьми, осваивающими образовательныепрограммы дошкольного образования в организациях,осуществляющих образовательную деятельность,за содержание детей в образовательной организации,реализующей образовательные программы начальногообщего, основного общего или среднего общегообразования, если в такой образовательной организациисозданы условия для проживания обучающихсяв интернате, либо за осуществление присмотра и уходаза детьми в группах продленного дня в образовательнойорганизации, реализующей образовательные программыначального общего, основного общего или среднегообщего образования | информация размещена |
| Отчет о результатах самообследования | информация размещена |
| Устав образовательной организации | информация размещена |
| Свидетельство о государственной аккредитации(с приложениями) (при наличии) | информация размещена |
| Локальные нормативные акты, предусмотренные частью2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г.№ 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»(по основным вопросам организации и осуществленияобразовательной деятельности, в том числерегламентирующие правила приема обучающихся,режим занятий обучающихся, формы, периодичность ипорядок текущего контроля успеваемости ипромежуточной аттестации обучающихся, порядоки основания перевода, отчисления и восстановленияобучающихся, порядок оформления возникновения,приостановления и прекращения отношений междуобразовательной организацией и обучающимися и (или)родителями (законными представителями)несовершеннолетних обучающихся), а также правилавнутреннего распорядка обучающихся, правилавнутреннего трудового распорядка и коллективныйдоговор (при наличии) | информация размещена |
| Предписания органов, осуществляющихгосударственный контроль (надзор) в сфереобразования, отчеты об исполнении таких предписаний(при наличии) | информация размещена |

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

**4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Анализ размещенной на стенде (стендах) информации на соответствие требованиям нормативно-правовой базы:

|  |  |
| --- | --- |
| Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии) | информация размещена |
| Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов(при наличии) | информация размещена |
| Информация о контактных телефонах и об адресахэлектронной почты образовательной организации,ее представительств и филиалов (при наличии) | информация размещена |
| Информация о структуре и об органах управленияобразовательной организации (в том числе: наименованиеструктурных подразделений (органов управления);фамилии, имена, отчества (при наличии) и должностируководителей структурных подразделений; местанахождения структурных подразделений (органовуправления) образовательной организации (при наличии);адреса официальных сайтов в сети «Интернет»структурных подразделений (при наличии); адресаэлектронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии) | информация размещена |
| Лицензия на осуществление образовательнойдеятельности (выписка из реестра лицензий наосуществление образовательной деятельности) | информация размещена |
| Свидетельство о государственной аккредитации(с приложениями) (при наличии) | информация размещена |
| Локальные нормативные акты, предусмотренные частью2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г.№ 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»(по основным вопросам организации и осуществленияобразовательной деятельности, в том числерегламентирующие правила приема обучающихся, режимзанятий обучающихся, формы, периодичность и порядоктекущего контроля успеваемости и промежуточнойаттестации обучающихся, порядок и основания перевода,отчисления и восстановления обучающихся, порядокоформления возникновения, приостановленияи прекращения отношений между образовательнойорганизацией и обучающимися и (или) родителями(законными представителями) несовершеннолетнихобучающихся), а также правила внутреннего распорядкаобучающихся, правила внутреннего трудового распорядкаи коллективный договор (при наличии) | информация размещена |
| Документ о порядке оказания платных образовательныхуслуг, в том числе образец договора об оказании платныхобразовательных услуг, документ об утверждениистоимости обучения по каждой образовательнойпрограмме | информация размещена |
| Информация о сроке действия государственной аккредитацииобразовательных программ (при наличиигосударственной аккредитации), общественной,профессионально-общественной аккредитацииобразовательных программ (при наличии общественной,профессионально-общественной аккредитации) | информация размещена |
| Об учебном плане с приложением его в видеэлектронного документа | информация размещена |
| Образовательные организации, реализующиеобщеобразовательные программы, дополнительноуказывают наименование образовательной программы | информация размещена |
| Информацию о результатах приема по каждой профессии,по каждой специальности среднего профессиональногообразования (при наличии вступительных испытаний) (наместа, финансируемые за счет бюджетных ассигнованийфедерального бюджета, бюджетов субъектов РоссийскойФедерации, местных бюджетов и по договорамоб образовании за счет средств физических и (или)юридических лиц); о средней сумме набранных баллов повсем вступительным испытаниям (при наличиивступительных испытаний), а также о результатахперевода, восстановления и отчисления | информация размещена |
| Информация о руководителе образовательнойорганизации, его заместителях, руководителях филиалов,представительств образовательной организации (при ихналичии), в том числе: фамилия, имя, отчество (приналичии) руководителя, его заместителей; должностьруководителя, его заместителей; контактные телефоны;адреса электронной почты | информация размещена |
| Информация об условиях питания обучающихся | информация размещена |
| Документ о порядке оказания платных образовательныхуслуг, в том числе образец договора об оказании платныхобразовательных услуг, документ об утверждениистоимости обучения по каждой образовательнойпрограмме | информация размещена |
| О специальных условиях питания | информация размещена |

**5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ\***

**\* обобщенные результаты в отношении всех организаций, участвовавших в процедуре**

Абсолютные показатели анкетирования:

|  |  |
| --- | --- |
| Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг | 51009 |
| Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 12188 |
| Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | 12906 |
| Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 13000 |
| Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 764 |
| Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов | 863 |
| Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 27259 |
| Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 27493 |
| Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 63099 |
| Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 75253 |
| Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 75872 |
| Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 76373 |

Относительные (расчетные) показатели:

|  |  |
| --- | --- |
| 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 | 51,21% |
| Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 52,93% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 89,69% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 95,52% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 96,04% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 78,78% |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 93,95% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 94,73% |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 95,35% |

**НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ РАССМОТРЕТЬ НА ЗАСЕДАНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА, В КОМПЕТЕНЦИЮ КОТОРОГО ВХОДЯТ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:**

**1) ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

|  |
| --- |
| Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 475. Среднее значение - 78,83. Максимальное значение (в баллах) - 94,64. Минимальное значение - 57,64. |

**2) КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**Рейтинг организаций по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Итоговый показатель | Рейтинг (из 475 учреждений) |
| 1 | МАОУ «Школа №156 им.Б.И.Рябцева» | 87,82 | 46 |
| 2 | МАОУ «Школа №77» | 87,32 | 59 |
| 3 | МБОУ «Школа №141» | 83,62 | 119 |
| 4 | МАОУ «Школа с углубленным изучением отдельных предметов №85» | 83 | 140 |
| 5 | МАОУ «Школа с углубленным изучением отдельных предметов №183 имени Р.Алексеева» | 79,7 | 230 |
| 6 | МАОУ «Лицей №82» | 78,52 | 264 |
| 7 | МБОУ «Школа №27» | 76,28 | 315 |
| 8 | МБОУ «Школа №9» | 76,14 | 319 |
| 9 | МАОУ «Гимназия №80» | 75,98 | 322 |
| 10 | МБОУ «Школа №26» | 74,84 | 345 |
| 11 | МАОУ «Школа №78» | 74,06 | 359 |
| 12 | МБОУ «Школа №117» | 74,04 | 360 |
| 13 | МАОУ «Школа №84» | 71,9 | 393 |
| 14 | МАОУ «Школа №79 им. Н. А. Зайцева» | 71,32 | 407 |
| 15 | МБОУ «Школа №76» | 70,9 | 412 |
| 16 | МАОУ «Школа №81» | 60,88 | 473 |

**3) ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

|  |
| --- |
| Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 475. Среднее значение - 78,83. Максимальное значение (в баллах) - 94,64. Минимальное значение - 57,64. |

**4) ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ**

|  |
| --- |
| К числу основных выявленных недостатков можно отнести отсутствие следующих условий: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому; 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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; |

**5) ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБ УЛУЧШЕНИИ КАЧЕСТВА**

1. Довести полученные результаты до получателей услуг путем размещения информации в сети Интернет на предусмотренных для этой цели сайтах. Обсудить полученные результаты в трудовых коллективах.

2. Организациям в индивидуальном порядке разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Принять во внимание результаты проведенного опроса.

**3. Также рекомендуется обратить внимание и принять меры в отношении следующих показателей независимой оценки качества условий оказания услуг:**

|  |
| --- |
| **Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания);****Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации;****Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды;****Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;****Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: санитарное состояние помещений организации;****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок;****Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;****Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;****Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;****Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);****Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;** |

|  |
| --- |
| **ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: МАОУ «Школа №81»** |

|  |
| --- |
| ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 60,88; Численность обучающихся - 1103; Чобщ - 70; Доля респондентов - 0,06; К1 - 84,4; Пинф - 100; Инорм - 50; Инорм - 16; Истенд - 16; Исайт - 50; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 61; Устенд - 41; - 44; К2 - 30; Пкомф.усл - 0; Ткомф - 20; Скомф - 0; Укомф - 42; Пкомфуд - 60; К3 - 66; Поргдост - 40; Торгдост - 20; Соргдост - 2; Пуслугдост - 60; Туслугдост - 20; Суслугдост - 3; Пдостуд - 100; Чинв - 3; Удост - 3; К4 - 59,8; Пперв.конт уд - 60; Уперв.конт - 42; Показ.услугуд - 59; Уоказ.услуг - 41; Пвежл.дистуд - 61; Увежл.дист - 43; К5 - 64,2; Преком - 57; Уреком - 40; Уорг.усл - 44; Порг.услуд - 63; Ууд - 48; Пуд - 69; Ууд - 48; Пуд - 69. Сокращения и пояснения приведены на странице 2. |

|  |
| --- |
| ИНФОРМАЦИЯ О НАЛИЧИИ (ОТСУТСТВИИ) УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона - да; адрес электронной почты - да; электронные сервисы - да; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы - да; Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания) - нет; наличие и понятность навигации внутри организации - нет; наличие и доступность питьевой воды - нет; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений - нет; санитарное состояние помещений организации - нет; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) - да; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - нет; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - да; наличие сменных кресел-колясок - нет; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - нет; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - нет; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - да; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - нет; наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению - да; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации - нет; возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому - да. |

АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены.

АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены.

|  |
| --- |
| РЕКОМЕНДУЕТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и понятность навигации внутри организации; Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды; Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:санитарное состояние помещений организации; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); ПРИМЕЧАНИЕ: Информация в данном разделе носит рекомендательный характер. Рекомендации вносятся и утверждаются Общественным советом. |