|  |
| --- |
| **АКТ** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 21 г. Сальск |
| Регион: Ростовская область |
| Адрес: 347630, Ростовская обл., Сальский район, г. Сальск, ул. Николая Островского, 6 |
| Ф.И.О. руководителя: Светличная Татьяна Ивановна |
| Контактный телефон: 8(86372)-5-61-79 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|   |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  | **80 баллов** |
|  - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)  | **100 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  |
|   | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | **90 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|   | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|   | - иного электронного сервиса |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации  | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **96,64 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |   |  |  | **89,66 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | **100 баллов** |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации;  |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | **- шесть и более условий** | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | **40%** | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **92,44 баллов** |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **84,87 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |   |  |  | **92,44 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | **60 баллов** |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | **60 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - наличие пяти и более условий | **100 баллов** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |   |  |  | **72 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **96,22 баллов** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **93,7 баллов** |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **94,12 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |   |  |  | **94,79 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **92,86 баллов** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **94,96 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100баллов** | **91,6 баллов** |
|   | **Итого по критерию 5** | **100%** |   |  |  | **92,86 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** |  |   |  |  | **88,35 баллов** |
|   |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РоссийскойФедерации», в частности: |
| - режим занятий обучающихся |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся |
| - документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе |
| - информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий |
| - о доступе к информационным системам и ИТ сетям |
| - о наличии общежития, интерната |
| - об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| - о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
| - иной дистанционный способ взаимодействия |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| - доступностью записи на получение услуги: |
| На официальном сайте организации |
| Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организаций»:в частности:** |
| - довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% |
| - довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, до 100% |
| - довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:в частности:** |
| - довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100% |
| - довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100% |
| - довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100% |