**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования городской округ город Мантурово Костромской области в 2019 году**

Организацией-оператором ГАУ КО "РЦ ОКО "ЭКСПЕРТ" (действующим в рамках муниципального контракта №22 от 07.10.2019) был проведен сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования городской округ город Мантурово Костромской области по утверждённым показателям, характеризующим общие критерии независимой оценки.

 В результате были сформированы сводные таблицы по критериям и показателям.

1. **Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности дошкольных образовательных организаций**

|  |
| --- |
| **Таблица 1.1.***Дошкольные образовательные организации:показатель оценки качества* |
| **№** | **Наименование ОО** | **Показатель оценки качества** | **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации** | **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги** | **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов** | **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **Опрошено получателей услуг** |
|  | МБДОУ д/с №8 «Звездочка» | 93,3 | 97,9 | 100 | 68,4 | 100 | 100 | 112 |
|  | МБДОУ д/с №2«Малышка» | 90,5 | 96 | 99,5 | 59 | 99 | 99,2 | 121 |
|  | МБДОУ д/с №10 «Солнышко» | 88,8 | 97,5 | 99,5 | 48,5 | 99,4 | 99,2 | 135 |
|  | МБДОУ д/с №7 «Сказка» | 88,3 | 96,7 | 100 | 44,7 | 100 | 100 | 276 |
|  | МБДОУ д/с №5 «Золотой петушок» | 86,7 | 98,5 | 100 | 35 | 100 | 100 | 61 |
|  | МБДОУ Октябрьский Д/С | 84,7 | 79,9 | 100 | 46,5 | 100 | 96,9 | 34 |
|  | МБДОУ д/с №1 "Улыбка" | 81,7 | 96,4 | 100 | 11,9 | 100 | 100 | 55 |
|  | МБДОУ д/с №4 «Огонек» | 79,4 | 99,3 | 99,5 | 0 | 99 | 99,2 | 74 |
|  | МБДОУ д/с №3 "Ромашка" | 66,4 | 82 | 50 | 0 | 100 | 100 | 207 |
|  | **Среднее значение** | **84,4** | **93,8** | **94,3** | **34,9** | **99,7** | **99,4** | **1075** |

Среднее значение показателя оценки качества составляет 84,4.

Среднее значение по критерию 1 составляет 93,8. Большинство организаций демонстрируют наполняемость официальных сайтов материалами близкую к достаточной. Тем не менее, ряд организаций не разместили, например, копии свидетельства о государственной аккредитации и сроках её действия. На сайте МБДОУ Октябрьский Д/С отсутствует ряд позиций, среди которых можно выделить также сведения об уровне образования и формах обучения, сведения о нормативном сроке обучения, сведения об учебном плане.

Информация, размещённая на стендах, в большинстве организаций является исчерпывающей. В МБДОУ Октябрьский Д/С также отсутствует ряд документов.

Дистанционные способы обратной связи в полной мере представлены в МБДОУ д/с №4 «Огонек», МБДОУ д/с №8 «Звездочка», МБДОУ д/с №2«Малышка» и МБДОУ д/с №1 "Улыбка". Ни одна из других организаций не имеет на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы». В МБДОУ д/с №3 "Ромашка", помимо телефона и электронной почты имеются электронные сервисы для подачи электронного обращения. В МБДОУ Октябрьский Д/С дистанционные способы обратной связи ограничиваются адресом электронной почты и телефоном.

Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила в среднем 99,7%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 1.2.

Среднее значение по критерию 2 составляет 94,3.

Комфортные условия предоставления услуг в полной мере выражены во всех ОО, за исключением МБДОУ д/с №4 «Огонек», где отсутствует транспортная доступность.

Средняя доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью оказания услуг, составляет 99,7%.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 1.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 34,9.

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в большей степени отвечает требованиям в МБДОУ д/с №7 «Сказка» и МБДОУ Октябрьский Д/С. Пандусами оборудованы все ОО, за исключением МБДОУ д/с №2«Малышка», МБДОУ д/с №1 "Улыбка", МБДОУ д/с №4 «Огонек». Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов нет в МБДОУ д/с №1 "Улыбка" и МБДОУ д/с №4 «Огонек». Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов отмечено в МБДОУ Октябрьский Д/С и МБДОУ д/с №2«Малышка». Сменными креслами-колясками располагает МБДОУ д/с №7 «Сказка». Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются менее чем в половине ОО.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют в МБДОУ д/с №7 «Сказка», МБДОУ Октябрьский Д/С, МБДОУ д/с №4 «Огонек», Остальные ОО имеют альтернативную версию официального сайта для инвалидов по зрению. В МБДОУ д/с №2«Малышка», МБДОУ д/с №8 «Звездочка» и МДОУ детский сад №3 "Ромашка" работниками организации оказывается помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, а также возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Также в МБДОУ д/с №2«Малышка» производится дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 1.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие 1075 респондентов, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены 99,7%, а условиями оказания услуг удовлетворены в среднем в каждом случае по 99,4% опрошенных (см. таблицы 1.5. и 1.6.).

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных образовательных организациях находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

|  |
| --- |
| **Таблица 1.2.** *Дошкольные образовательные организации:* *Открытость и доступность информации об организации*  |
| **№** | **Наименование ОО** | **1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации****(баллы от 0 до 100)** | **1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование****(баллы от 0 до 100)** | **1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 1** |
|  | МБДОУ д/с №4 «Огонек» | 99 | 100 | 99 | 99,3 |
|  | МБДОУ д/с №5 «Золотой петушок» | 95 | 100 | 100 | 98,5 |
|  | МБДОУ д/с №8 «Звездочка» | 93 | 100 | 100 | 97,9 |
|  | МБДОУ д/с №10 «Солнышко» | 93 | 100 | 99 | 97,5 |
|  | МБДОУ д/с №7 «Сказка» | 89 | 100 | 100 | 96,7 |
|  | МБДОУ д/с №1 "Улыбка" | 88 | 100 | 100 | 96,4 |
|  | МБДОУ д/с №2«Малышка» | 88 | 100 | 99 | 96 |
|  | МБДОУ д/с №3 "Ромашка" | 50 | 90 | 100 | 82 |
|  | МБДОУ Октябрьский Д/С | 73 | 60 | 100 | 79,9 |
|  | **Среднее значение** | **85,3** | **94,4** | **99,7** | **93,8** |

|  |
| --- |
| **Таблица 1.3.** *Дошкольные образовательные организации:* *Комфортность условий предоставления услуги* |
| **№** | **Наименование ОО** | **2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг****(баллы от 0 до 100)** | **2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 2** |
|  | МБДОУ д/с №5 «Золотой петушок» | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №8 «Звездочка» | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №7 «Сказка» | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №1 "Улыбка" | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ Октябрьский Д/С | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №4 «Огонек» | 100 | 99 | 99,5 |
|  | МБДОУ д/с №10 «Солнышко» | 100 | 99 | 99,5 |
|  | МБДОУ д/с №2«Малышка» | 100 | 99 | 99,5 |
|  | МБДОУ д/с №3 "Ромашка" |  | 100 | 50 |
|  | **Среднее значение** | **100,0** | **99,7** | **94,3** |

|  |
| --- |
| **Таблица 1.4.** *Дошкольные образовательные организации:* *Доступность услуг для инвалидов* |
| **№** | **Наименование ОО** | **3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов****(баллы от 0 до 100)** | **3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими****(баллы от 0 до 100)** | **3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 3** |
|  | МБДОУ д/с №8 «Звездочка» | 60 | 60 | 88 | 68,4 |
|  | МБДОУ д/с №2«Малышка» | 40 | 80 | 50 | 59 |
|  | МБДОУ д/с №10 «Солнышко» | 60 | 20 | 75 | 48,5 |
|  | МБДОУ Октябрьский Д/С | 80 | 0 | 75 | 46,5 |
|  | МБДОУ д/с №7 «Сказка» | 80 | 0 | 69 | 44,7 |
|  | МБДОУ д/с №5 «Золотой петушок» | 40 | 20 | 50 | 35 |
|  | МБДОУ д/с №1 "Улыбка" | 0 | 20 | 13 | 11,9 |
|  | МБДОУ д/с №4 «Огонек» | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | МБДОУ д/с №3 "Ромашка" |  |  |  | 0 |
|  | **Среднее значение** | **45,0** | **25,0** | **52,5** | **34,9** |

|  |
| --- |
| **Таблица 1.5.** *Дошкольные образовательные организации:* *Доброжелательность, вежливость работников организации* |
| **№** | **Наименование ОО** | **4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию****(баллы от 0 до 100)** | **4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию****(баллы от 0 до 100)** | **4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 4** |
|  | МБДОУ д/с №8 «Звездочка» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ Октябрьский Д/С | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №7 «Сказка» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №5 «Золотой петушок» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №1 "Улыбка" | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №3 "Ромашка" | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №10 «Солнышко» | 100 | 99 | 99 | 99,4 |
|  | МБДОУ д/с №2«Малышка» | 99 | 99 | 99 | 99 |
|  | МБДОУ д/с №4 «Огонек» | 99 | 99 | 99 | 99 |
|  | **Среднее значение** | **99,8** | **99,7** | **99,7** | **99,7** |
| **Таблица 1.6.** *Дошкольные образовательные организации:* *Удовлетворенность условиями оказания услуг* |
| **№** | **Наименование ОО** | **5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым****(баллы от 0 до 100)** | **5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг****(баллы от 0 до 100)** | **5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 5** |
|  | МБДОУ д/с №8 «Звездочка» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №7 «Сказка» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №5 «Золотой петушок» | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №1 "Улыбка" | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №3 "Ромашка" | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБДОУ д/с №10 «Солнышко» | 99 | 100 | 99 | 99,2 |
|  | МБДОУ д/с №2«Малышка» | 99 | 100 | 99 | 99,2 |
|  | МБДОУ д/с №4 «Огонек» | 99 | 100 | 99 | 99,2 |
|  | МБДОУ Октябрьский Д/С | 95 | 92 | 100 | 96,9 |
|  | **Среднее значение** | **99,1** | **99,1** | **99,7** | **99,4** |

1. **Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности общеобразовательных организаций**

|  |
| --- |
| **Таблица 2.1.***Общеобразовательные организации:показатель оценки качества* |
| **№** | **Наименование ОО** | **Показатель оценки качества** | **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации** | **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги** | **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов** | **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **Опрошено получателей услуг** |
|  | МБОУ Вочуровская СОШ | 96 | 100 | 99 | 84 | 99,6 | 97,6 | 38 |
|  | МБОУ Лицей №1 | 94,6 | 98,8 | 100 | 76,2 | 99 | 99,2 | 166 |
|  | МБОУ СОШ №7 | 90,4 | 93,4 | 90 | 68,4 | 100 | 100 | 215 |
|  | МБОУ СОШ №2 | 89,7 | 91,6 | 98,5 | 64,5 | 97 | 97 | 117 |
|  | МБОУ СОШ №3 | 88,8 | 98,8 | 100 | 45 | 100 | 100 | 183 |
|  | МБОУ СОШ №5 | 88,4 | 90 | 93 | 84,2 | 84,8 | 89,9 | 194 |
|  | МБОУ Спасская СОШ | 87,3 | 99,7 | 100 | 37 | 100 | 100 | 19 |
|  | МБОУ Елизаровская ООШ | 87,1 | 98,5 | 100 | 37 | 100 | 100 | 8 |
|  | МБОУ Октябрьская СОШ | 86,7 | 99,3 | 99,5 | 37 | 98,6 | 99 | 97 |
|  | МБОУ Шулевская СОШ | 86,4 | 87,1 | 100 | 45 | 100 | 100 | 48 |
|  | МБОУ "Роговская ООШ" | 85,5 | 90,4 | 100 | 37 | 100 | 100 | 18 |
|  | **Среднее значение** | **89,2** | **95,2** | **98,2** | **55,9** | **98,1** | **98,4** | **1103** |

Среднее значение показателя оценки качества составляет 89,2.

Среднее значение по критерию 1 составило 95,2.

Более половины организаций имеют наполнение сайта, отвечающее всем требованиям (МБОУ Спасская СОШ, МБОУ Октябрьская СОШ, МБОУ Вочуровская СОШ, МБОУ Лицей №1, МБОУ Елизаровская ООШ, МБОУ СОШ №3). Две ОО (МБОУ СОШ № 7 и МБОУ Шулевская СОШ) имеют недостаточное наполнение информационных стендов.

У 4 ОО (МБОУ Вочуровская СОШ, МБОУ СОШ № 3, МБОУ Елизаровская ООШ и МБОУ СОШ № 7) на сайте представлен полный комплекс дистанционных способов обратной связи с получателями услуг. В остальных организациях отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». В МБОУ СОШ № 2 и МБОУ "Роговская ООШ" отсутствует также техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила в среднем 98,7%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 2.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 98,2.

Комфортные условия предоставления услуг в полной мере обеспечены в 8 ОО, за исключением МБОУ Спасская СОШ, МБОУ Октябрьская СОШ, МБОУ СОШ № 7 – отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания). Также в МБОУ СОШ № 7 отсутствуют санитарное состояние помещений организации и доступность записи на получение услуги.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, составила 98,2%

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 2.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 55,9. Все ОО оборудованы пандусами. В двух учреждениях (МБОУ СОШ № 2 и МБОУ Вочуровская СОШ) есть выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов). Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов отмечено в 5 ОО. Сменные кресла-коляски есть в МБОУ Лицей № 1, МБОУ СОШ № 5 и МБОУ Вочуровская СОШ. В 4 ОО обеспечено оборудование санитарно-гигиенических помещений.

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации производится в МБОУ СОШ № 5. Дублирование надписей шрифтом Брайля, а также возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика отсутствует. Сайт каждой ОО имеет альтернативную версию для инвалидов по зрению. В более чем половине ОО работниками организации оказывается помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Каждая организация обеспечивает предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 2.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие 1103 респондента, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены в среднем 98,1% опрошенных, а условиями оказания услуг – 98,4% (см. таблицы 2.5. и 2.6.).

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

|  |
| --- |
| **Таблица 2.2.** *Общеобразовательные организации:**Открытость и доступность информации об организации*  |
| **№** | **Наименование ОО** | **1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации****(баллы от 0 до 100)** | **1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование****(баллы от 0 до 100)** | **1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 1** |
|  | МБОУ Вочуровская СОШ | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Спасская СОШ | 99 | 100 | 100 | 99,7 |
|  | МБОУ Октябрьская СОШ | 99 | 100 | 99 | 99,3 |
|  | МБОУ Лицей №1 | 96 | 100 | 100 | 98,8 |
|  | МБОУ СОШ №3 | 96 | 100 | 100 | 98,8 |
|  | МБОУ Елизаровская ООШ | 95 | 100 | 100 | 98,5 |
|  | МБОУ СОШ №7 | 78 | 100 | 100 | 93,4 |
|  | МБОУ СОШ №2 | 86 | 90 | 97 | 91,6 |
|  | МБОУ "Роговская ООШ" | 78 | 90 | 100 | 90,4 |
|  | МБОУ СОШ №5 | 80 | 100 | 90 | 90 |
|  | МБОУ Шулевская СОШ | 57 | 100 | 100 | 87,1 |
|  | **Среднее значение** | **87,6** | **98,2** | **98,7** | **95,2** |

|  |
| --- |
| **Таблица 2.3.** *Общеобразовательные организации:* *Комфортность условий предоставления услуги* |
| **№** | **Наименование ОО** | **2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг****(баллы от 0 до 100)** | **2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 2** |
|  | МБОУ Спасская СОШ | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Лицей №1 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ СОШ №3 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Елизаровская ООШ | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ "Роговская ООШ" | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Шулевская СОШ | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Октябрьская СОШ | 100 | 99 | 99,5 |
|  | МБОУ Вочуровская СОШ | 100 | 98 | 99 |
|  | МБОУ СОШ №2 | 100 | 97 | 98,5 |
|  | МБОУ СОШ №5 | 100 | 86 | 93 |
|  | МБОУ СОШ №7 | 80 | 100 | 90 |
|  | **Среднее значение** | **98,2** | **98,2** | **98,2** |

|  |
| --- |
| **Таблица 2.4.** *Общеобразовательные организации: Доступность услуг для инвалидов* |
| **№** | **Наименование ОО** | **3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов****(баллы от 0 до 100)** | **3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими****(баллы от 0 до 100)** | **3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 3** |
|  | МБОУ СОШ №5 | 80 | 80 | 94 | 84,2 |
|  | МБОУ Вочуровская СОШ | 100 | 60 | 100 | 84 |
|  | МБОУ Лицей №1 | 80 | 60 | 94 | 76,2 |
|  | МБОУ СОШ №7 | 60 | 60 | 88 | 68,4 |
|  | МБОУ СОШ №2 | 60 | 60 | 75 | 64,5 |
|  | МБОУ СОШ №3 | 20 | 60 | 50 | 45 |
|  | МБОУ Шулевская СОШ | 20 | 60 | 50 | 45 |
|  | МБОУ Спасская СОШ | 20 | 40 | 50 | 37 |
|  | МБОУ Елизаровская ООШ | 20 | 40 | 50 | 37 |
|  | МБОУ "Роговская ООШ" | 20 | 40 | 50 | 37 |
|  | МБОУ Октябрьская СОШ | 20 | 40 | 50 | 37 |
|  | **Среднее значение** | **45,5** | **54,5** | **68,3** | **55,9** |
| **Таблица 2.5.** *Общеобразовательные организации: Доброжелательность, вежливость работников организации* |
| **№** | **Наименование ОО** | **4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию****(баллы от 0 до 100)** | **4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию****(баллы от 0 до 100)** | **4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 4** |
|  | МБОУ СОШ №7 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ СОШ №3 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Шулевская СОШ | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Спасская СОШ | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Елизаровская ООШ | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ "Роговская ООШ" | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Вочуровская СОШ | 100 | 100 | 98 | 99,6 |
|  | МБОУ Лицей №1 | 99 | 99 | 99 | 99 |
|  | МБОУ Октябрьская СОШ | 98 | 99 | 99 | 98,6 |
|  | МБОУ СОШ №2 | 97 | 97 | 97 | 97 |
|  | МБОУ СОШ №5 | 85 | 83 | 88 | 84,8 |
|  | **Среднее значение** | **98,1** | **98,0** | **98,3** | **98,1** |

|  |
| --- |
| **Таблица 2.6.** *Общеобразовательные организации: Удовлетворенность условиями оказания услуг* |
| **№** | **Наименование ОО** | **5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым****(баллы от 0 до 100)** | **5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг****(баллы от 0 до 100)** | **5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации****(баллы от 0 до 100)** | **Итого по Критерию 5** |
|  | МБОУ СОШ №7 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ СОШ №3 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Шулевская СОШ | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Спасская СОШ | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Елизаровская ООШ | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ "Роговская ООШ" | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МБОУ Лицей №1 | 99 | 100 | 99 | 99,2 |
|  | МБОУ Октябрьская СОШ | 99 | 99 | 99 | 99 |
|  | МБОУ Вочуровская СОШ | 100 | 98 | 96 | 97,6 |
|  | МБОУ СОШ №2 | 97 | 97 | 97 | 97 |
|  | МБОУ СОШ №5 | 90 | 87 | 91 | 89,9 |
|  | **Среднее значение** | **98,6** | **98,3** | **98,4** | **98,4** |

1. **Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности МБОУ ДО ЦДТ**

|  |
| --- |
| **Таблица 3.1.***МБОУ ДО ЦДТ: показатель оценки качества* |
| **Критерии** | **Кол-во баллов** |
| Показатель оценки качества  | **93,3** |
| Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации | **90,4** |
| Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги | **100** |
| Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов | **76,2** |
| Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | **100** |
| Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | **100** |
| Опрошено получателей услуг | **17** |

Показатель оценки качества составил 93,3.

Значение по критерию 1 – 90,4. Проведённая экспертиза официального сайта организации установила отсутствие таких документов, как копии правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора, копии сведений об уровне образования, отчёта о результатах самообследования, сведений о реализуемых образовательных программах, календарный учебный график, сведения о сроке действия государственной аккредитации.

Наполнение информационных стендов организации признано достаточным.

В качестве дистанционных способов обратной связи с получателями услуг на официальном сайте значатся номер телефона, адрес электронной почты, а также обеспечена техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг. Иные сервисы отсутствуют.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила 100%.

|  |
| --- |
| **Таблица 3.2.***МБОУ ДО ЦДТ: Открытость и доступность информации об организации* |
| **Критерии** | **Кол-во баллов** |
| 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | 78 |
| 1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 90 |
| 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | 100 |
| **Итого по критерию** | **90,4** |

Значение по критерию 2 составляет 100. Комфортные условия предоставления услуг в организации обеспечены полностью. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией составила 100%.

|  |
| --- |
| **Таблица 3.3.***МБОУ ДО ЦДТ: Комфортность условий предоставления услуги* |
| **Критерии** | **Кол-во баллов** |
| 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг | 100 |
| 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией | 100 |
| **Итого по критерию** | **100** |

Значение по критерию 3 составляет 76,2.

Требования, предъявляемые к оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов выполнены в полном объёме, за исключением выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими присутствует на уровне наличия альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, оказания работниками организации помощи по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, а также возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

|  |
| --- |
| **Таблица 3.4.***МБОУ ДО ЦДТ: Доступность услуг для инвалидов* |
| **Критерии** | **Кол-во баллов** |
| 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 80 |
| 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 60 |
| 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 94 |
| **Итого по критерию** | **76,2** |

По результатам опроса, в котором приняли участие 17 респондентов, доброжелательностью и вежливостью работников организации, а также условиями оказания услуг в обоих случаях удовлетворены 100%.

|  |
| --- |
| **Таблица 3.5.***МБОУ ДО ЦДТ: Доброжелательность, вежливость работников организации* |
| **Критерии** | **Кол-во баллов** |
| 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | 100 |
| 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 100 |
| 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100 |
| **Итого по критерию** | **100** |

|  |
| --- |
| **Таблица 3.6.***МБОУ ДО ЦДТ: Удовлетворенность условиями оказания услуг* |
| **Критерии** | **Кол-во баллов** |
| 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100 |
| 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 100 |
| 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 100 |
| **Итого по критерию** | **100** |

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в организации находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, образовательной организации рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.