

Утверждаю:

Директор ООО «Демидург»

В.А. Сивкова



**Отчет по результатам обработки и анализа
информации, полученной в ходе проведения
независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности образовательными
организациями города Минусинска в 2020 году**

Минусинск, 2020

Оглавление

1. Карточка организации – оператора независимой оценки	3
2. Перечень муниципальных образовательных учреждений, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Объем и параметры выборочной совокупности респондентов.....	4
3. Рейтинг образовательных организаций города Минусинска по результатам проведения независимой оценки качества в 2020 году	8
4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Минусинска в разрезе отдельных групп показателей, в том числе удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг. Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.....	12
4.1. Показатели группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации».....	12
4.2. Показатели группы «Комфортность условий предоставления услуг».....	17
4.3. Показатели группы «Доступность услуг для инвалидов».....	18
4.4. Показатели группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников».....	20
4.5. Показатели группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	22
5. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций	24
Приложение 1. Рейтинг учреждения города Минусинска по результатам НОКО в 2020 году	
Приложение 2. Общий свод данных в разрезе отдельных показателей	
Приложение 3. Значения показателей в формате для ввода на сайте https://bus.gov.ru	

1. Карточка организации – оператора независимой оценки

Информация об операторе независимой оценки	
Дата размещения сведений	24.01.2019
<i>Полное наименование оператора на русском языке</i>	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДЕМИУРГ»
<i>Сокращённое наименование оператора на русском языке</i>	ООО «ДЕМИУРГ»
<i>Фирменное наименование оператора на русском языке</i>	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДЕМИУРГ»
ИНН	1901087168
КПП	190101001
<i>Дата постановки на учёт в налоговом органе РФ</i>	29.10.2008
Информация о местонахождении оператора - юридического лица на территории Российской Федерации	
<i>Почтовый индекс</i>	655004
<i>Код и наименование страны</i>	643 - Российская Федерация
<i>Код и наименование субъекта</i>	19 - ХАКАСИЯ РЕСП
<i>Код территории населённого пункта и наименование населённого пункта</i>	95701000000 - Населенные пункты, входящие в состав городского округа город Абакан
<i>Наименование элемента улично-дорожной сети</i>	НЕКРАСОВА УЛ
<i>Номер здания</i>	1
<i>Номер помещения</i>	24
Номера телефонов	
+7 (923) 2154958, +7 (923) 2144753	
Адреса электронной почты	
demiurg-2008@mail.ru	

2. Перечень муниципальных образовательных учреждений, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Объем и параметры выборочной совокупности респондентов

В процедуре независимой оценки качества приняли участие 36 учреждений, в том числе 20 учреждений дошкольного образования, 13 общеобразовательных организаций и 3 учреждения дополнительного образования. В голосовании приняли участие 9 295 человек, что составляет 49 % от общего объема генеральной совокупностей участников образовательного процесса.

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Число респондентов	Численность генеральной совокупности	Доля респондентов, в %
1	МДОБУ «Детский сад № 1 «Садко» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей»	103	236	44
2	МДОБУ «Детский сад № 2 «Метелица» комбинированного вида»	114	215	53
3	МАДОУ «Детский сад № 3 «Семицветик» комбинированного вида»	71	154	46
4	МДОБУ «Детский сад № 4 «Дюймовочка» комбинированного вида»	107	220	49
5	МДОБУ «Детский сад № 5 «Теремок» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому направлению развития детей»	103	241	43
6	МДОБУ «Детский сад № 7 «Белочка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей»	117	159	74

7	МДОБУ «Детский сад № 14 «Золотой ключик» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно- речевому направлению развития детей»	67	114	59
8	МДОБУ «Детский сад № 15 «Тополек» присмотра и оздоровления»	98	217	45
9	МАДОУ «Детский сад № 16 «Колосок» комбинированного вида»	102	205	50
10	МДОБУ «Детский сад № 17 «Жемчужинка» комбинированного вида»	129	232	56
11	МДОБУ «Детский сад № 18 «Родничок» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	57	130	44
12	МДОБУ «Детский сад № 19» «Хрусталик» комбинированного вида	110	216	51
13	МДОБУ «Детский сад № 20 «Капитошка» комбинированного вида»	92	205	45
14	МДОБУ «Детский сад № 21 «Звездочка» комбинированного вида»	159	202	79
15	МАДОУ «Детский сад № 23 «Улыбка» комбинированного вида»	117	238	49
16	МДОБУ «Детский сад № 25 «Сибирячок» комбинированного вида»	132	220	60
17	МДОБУ «Детский сад № 26 «Умка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно- эстетическому направлению развития детей»	92	225	41
18	МДОБУ «Детский сад № 28 «Аленький цветочек» комбинированного вида»	95	163	58

19	МДОБУ «Детский сад № 29 «Серебряное копытце» комбинированного вида»	96	216	44
20	МДОБУ «Детский сад № 30 «Росинка» комбинированного вида»	167	264	63
21	МОБУ «Основная общеобразовательная школа № 1»	143	236	61
22	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 2»	468	1087	43
23	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 им. А.С. Пушкина»	375	800	47
24	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 4 имени Героя Советского Союза М.П. Хвостанцева»	534	1150	46
25	МОБУ «Основная общеобразовательная школа № 5»	109	242	45
26	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 6 «Русская школа»	381	903	42
27	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 9»	658	1117	59
28	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 12»	544	1147	47
29	Муниципальное казенное образовательное учреждение «Открытая (сменная) общеобразовательная школа №14»	137	233	59
30	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №16»	881	1315	67
31	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 47»	355	442	80
32	МОБУ «Лицей № 7»	643	1681	38
33	МАОУ «Гимназия № 1»	1503	1375	109
34	МОБУ ДО «Дом детского творчества»	162	1894	9
35	МОБУ ДОД «Детская юношеская спортивная школа	159	989	16
36	МАОУ ДО «Центр туризма»	115	282	41

Доля респондентов определена как число граждан - участников образовательных отношений по оценке качества образовательных услуг, принявших участие в голосовании, к общей численности обучающихся и количеству обучающихся в образовательном учреждении старше 14 лет (численность генеральной совокупности), представлена в процентах.

3. Рейтинг образовательных организаций города Минусинск по результатам проведения независимой оценки качества в 2020 году

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Минусинск составляет 84,34 балла из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на территории муниципального образования) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество образовательной деятельности в образовательных организациях города Минусинск находится на достаточно высоком уровне.

Максимальный рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен МАДОУ «Детский сад № 16 «Колосок» комбинированного вида» (93,82 балла).

Таблица 3.1. Общий рейтинг образовательных учреждений города Минусинск Красноярского края, в баллах

№ в рейтинге	Наименование образовательного учреждения	Общий показатель оценки качества, в баллах
1	МАДОУ «Детский сад № 16 «Колосок» комбинированного вида»	93,82
2	МАДОУ «Детский сад № 3 «Семицветик комбинированного вида»	91,36
3	МДОБУ «Детский сад № 28 «Аленький цветочек» комбинированного вида»	91,16
4	МДОБУ «Детский сад № 19» «Хрусталик» комбинированного вида	88,56
5	МДОБУ «Детский сад № 15 «Тополек» присмотра и оздоровления»	88,20
6	Муниципальное казенное образовательное учреждение «Открытая (сменная) общеобразовательная школа №14»	88,16
7	МДОБУ «Детский сад № 7 «Белочка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей»	88,06
8	МДОБУ «Детский сад № 29 «Серебряное копытце» комбинированного вида»	87,72
9	МДОБУ «Детский сад № 21 «Звездочка» комбинированного вида»	87,62
10	МАДОУ «Детский сад № 23 «Улыбка» комбинированного вида»	87,50
11	МДОБУ Детский сад № 1 Садко общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей	87,26

12	МДОБУ «Детский сад № 25 «Сибирячок» комбинированного вида»	86,92
13	МДОБУ «Детский сад № 17 «Жемчужинка» комбинированного вида»	86,70
14	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа №16»	85,88
15	МАОУ «Гимназия № 1»	85,54
16	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 им. А.С. Пушкина»	85,48
17	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 12»	85,16
18	МДОБУ «Детский сад № 14 «Золотой ключик» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательнo-речевому направлению развития детей»	84,86
19	МОБУ ДО «Дом детского творчества»	84,82
20	МДОБУ «Детский сад № 4 «Дюймовочка» комбинированного вида»	84,44
21	МОБУ «Основная общеобразовательная школа № 5»	84,22
22	МДОБУ «Детский сад № 20 «Капитошка» комбинированного вида»	84,02
23	МДОБУ «Детский сад № 30 «Росинка» комбинированного вида»	83,06
24	МДОБУ «Детский сад № 5 «Теремок» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому направлению развития детей»	82,92
25	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 47»	82,28
26	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 9»	82,10
27	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 6 «Русская школа»	81,98
28	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 4 имени Героя Советского Союза М.П. Хвостанцева»	81,88
29	МДОБУ «Детский сад № 18 «Родничок» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	81,88
30	МДОБУ Детский сад № 2 Метелица комбинированного вида	80,50
31	МОБУ «Основная общеобразовательная школа № 1»	80,18
32	МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 2»	78,82
33	МОБУ «Лицей № 7»	78,58
34	МАОУ ДО «Центр туризма»	78,18

35	МОБУ ДОД «Детская юношеская спортивная школа	77,38
36	МДОБУ «Детский сад № 26 «Умка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	69,00

Самый низкий рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен МДОБУ «Детский сад № 26 «Умка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей» (69,00 баллов).



Диаграмма 3.1. Среднее, максимальное и минимальное значения общего показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями в разрезе отдельных разделов, в баллах.

Наиболее приближены к максимальным 100 баллам средние значения 1 и 4 групп показателей («Открытость и доступность информации» и «Доброжелательность, вежливость работников» - 92,44 и 94,04 балла, соответственно). Среднее значение группы показателей

«Доступность услуг для инвалидов» является минимальным среди всех 5 разделов оценки (54,97 баллов из 100 возможных).

Учитывая, что лидеры и аутсайдеры рейтинга не всегда получают максимальные или минимальные значения по отдельным критериям, рассмотрим полученные образовательными организациями баллы в разрезе отдельных групп показателей.

4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями города Минусинск в разрезе отдельных групп показателей, в том числе удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг. Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

4.1. Показатели группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации».

В первом разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, оценивались открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. При этом были рассмотрены 3 критерия:

1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование;

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), в том числе:

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

Таблица 4.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации	81,20	92,44	98,30
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	46,00	84,61	97,00
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	00,00	89,00	100,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	40,00	80,00	94,00
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90,00	99,17	100,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90,00	99,17	100,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети	83,00	93,28	99,00

«Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	88,00	94,00	99,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	76,00	92,00	100,00

По первой группе показателей МДОБУ «Детский сад № 15 «Тополек» присмотра и оздоровления» набрало 98,30 баллов, что является максимальным значением. Минимальное количество баллов получило МДОБУ «Детский сад № 26 «Умка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей» (81,20 баллов). Среднее значение показателей в группе составило 92,44 баллов.

На снижение баллов в данной группы показателей в основном повлияло отсутствие следующей информации на стендах в помещениях образовательных организаций:

- информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) (в 8 учреждениях);

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся (в 7 учреждениях).

На официальных сайтах в 22 учреждениях отсутствует информация 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, в 17 - об условиях охраны здоровья обучающихся, в 35 - о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

В 18 организациях из 36 не опубликованы следующие обязательные к размещению данные:

- информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
- информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии).

В 13 организациях на официальном сайте отсутствовала информация о календарных учебных графиках с приложением их копий.

В 8 организациях на официальном сайте отсутствовал документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии), в 7 учреждениях – отсутствовали данные о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» в 30 из 36 организаций не представлен раздел «Часто задаваемые вопросы». В 5 учреждениях отсутствуют электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и прочее).

4.2. Показатели группы «Комфортность условий предоставления услуг»

Во втором разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, рассматриваются 2 критерия:

1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг;
2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

Таблица 4.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг	73,00	88,79	98,50
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	60,00	97,78	100,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	59,00	79,81	97,00

Среднее значение по второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» составило 88,79 баллов из 100 максимально возможных. Наивысший балл в разделе получило МДОБУ «Детский сад № 15 «Тополек» присмотра и оздоровления» (98,50 баллов), наименьший - МАОУ ДО «Центр туризма» (73,00 балла).

Снижение среднего балла по разделу, в частности, связано с отсутствием в 3 из 36 обследуемых организаций комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В 1 учреждении - с отсутствием наличия и понятности навигации внутри организации.

По результатам IT-опроса в среднем доля респондентов, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, составляет 79,81 % - от 59 % в МДОБУ «Детский сад № 26 «Умка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей» до 97 % в МДОБУ «Детский сад № 15 «Тополек» присмотра и оздоровления».

4.3. Показатели группы «Доступность услуг для инвалидов»

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» содержит такие критерии как:

1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 4.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	8,00	54,97	94,00
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,00	28,89	80,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00	55,00	100,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0	81,00	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» в среднем имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 54,97 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей более чем в 80 % организаций повлияло отсутствие сменных кресел-колясок. Более чем в 50% организаций выявлено отсутствие:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

Более чем в 80 % обследуемых образовательных организаций не обеспечены следующие необходимые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- 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.

Более чем в 20% организаций не обеспечивается помощь работников образовательной организации, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории, а также отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом наибольшая часть участников образовательного процесса (279 из 350), принявших участие в голосовании и имеющих инвалидность, оказались удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в своей образовательной организации.

4.4. Показатели группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» оценивалась участниками образовательного процесса по результатам опроса. Данная группа содержит такие критерии как:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Таблица 4.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций	80,60	94,04	99,60
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в	79,00	93,00	100,00

организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	80,00	94,00	100,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	84,00	96,00	100,00

Среднее значение комплексного показателя данной группы составило 94,04 балла. Наивысший балл в разделе получили МАДОУ «Детский сад № 3 «Семицветик комбинированного вида» и МДОБУ «Детский сад № 15 «Тополек» присмотра и оздоровления» (по 99,60 баллов). Минимальные значения среди всех обследованных учреждений получили МОБУ «Лицей № 7» (80,60 баллов) и МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» (82,80 баллов).

Средние показатели данного раздела критериев в целом максимально приближены к 100 баллам: от 93,00 баллов по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» до 96,00 баллов по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

4.5. Показатели группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Пятая группа показателей «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации» также оценивалась только по результатам анкетирования. В данную группу входят такие показатели как:

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в

образовательной организации.

Таблица 4.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	78,30	91,45	98,60
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	76,00	90,00	99,00
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	75,00	91,00	98,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	80,00	93,00	100,00

Среднее значение показателя пятого раздела составило 91,45 баллов. Наивысший балл в разделе получило МДОБУ «Детский сад № 15 «Тополек» присмотра и оздоровления» (98,60 баллов).

Наименьшие значения среди всех обследованных учреждений получили МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» и МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 4 имени Героя Советского Союза М.П. Хвостанцева» (по 78,30 баллов).

5. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в городе Минусинске составляет 84,34 балла из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на территории города) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество образовательной деятельности в городе Минусинске находится на высоком уровне.

Лидером рейтинга по общему показателю оценки качества среди образовательных учреждений является МАДОУ «Детский сад № 16 «Колосок» комбинированного вида» (93,82 балла).

Необходимо отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как открытость и доступность информации об образовательной организации, а также доброжелательность и компетентность работников по результатам онлайн-голосования, проведённого в рамках оценки качества образовательных услуг в городе Минусинске, находятся на высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники образовательных отношений высоко оценивают свои образовательные организации.

Среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является наименьшим среди всех разделов (54,97 баллов из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данной группы.

Среди основных недочётов, имеющих место на сайтах образовательных организаций, важно отметить отсутствие информации по ряду направлений деятельности организаций, нормативно-правового обеспечения.

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы образовательных организаций:

- образовательным организациям предстоит направить свои усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину предоставления образовательных услуг;
- актуализировать содержание официальных сайтов, стендов в помещениях образовательных организаций в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации, запросами родителей (законных

представителей) обучающихся;

- обеспечить оперативную и эффективную обратную дистанционную связь с участниками образовательного процесса;
- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Приложение 1. Рейтинг по результатам НОКО в 2020 году в разрезе вида учреждения

№ в рейтинге	Наименование образовательного учреждения	1.	1.1.	1.2.	1.3.	2.	2.1.	2.3.	3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.	4.1.	4.2.	4.3.	5.	5.1.	5.2.	5.3.	Общий показатель оценки качества
15	МАОУ «Гимназия № 1»	96,60	94,00	100,00	96,00	93,00	100,00	86,00	53,80	40,00	40,00	86,00	92,60	91,00	93,00	95,00	91,70	91,00	92,00	92,00	85,54

Приложение 2. Общий свод данных в разрезе отдельных показателей

№ показателя	Показатели	Наличие/отсутствие критерия (1 /0, либо 1/0,5/0)	33
			МАОУ «Гимназия № 1»
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		96,60
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		94
1.1.1.	На информационных стендах в помещении образовательной организации		100
	Основные сведения:		x
	1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)		1
	2. Информация о режиме, графике работы		1
	3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты		1
	Структура и органы управления образовательной организацией		x
	4. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))		1
	Документы (в виде копий)		x
	5. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)		1
	6. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)		1

1.1.2.	7. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1
	8. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	1
	Образование	x
	9. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	1
	10. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1
	11. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	1
	Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:	x
	12. Информация 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	x
	Руководство	x
	13. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1
	Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности	x
	14. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	1
	Платные образовательные услуги	x
	15. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	1
	На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	88
	1. Основные сведения	x
	1. Информация о дате создания образовательной организации	1
	2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	1

3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) организации и ее филиалов (при наличии),	1
4. Информация о режиме, графике работы	0
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты электронной почты;	1
2. Структура и органы управления образовательной организацией	x
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	1
3. Документы (в виде копий)	x
8. Устав образовательной организации	1
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	0
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1
13. Отчет о результатах самообследования	1
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	1
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	0
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	1
4. Образование	x
17. Информация о реализуемых уровнях образования	1
18. Информация о формах обучения	1
19. Информация о нормативных сроках обучения	1

20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	1
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	1
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	1
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	1
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	1
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	1
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам 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, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	1
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	1
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:	x
30. Уровень образования	x
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	x
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	x
33. Информация 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	x
5. Образовательные стандарты	x
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	1
6. Руководство. Педагогический состав	x

35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	1
7. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности	x
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1
39. Информация об условиях питания обучающихся (при наличии)	1
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся	1
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям*	1
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся*	1
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1
8. Стипендии и иные виды материальной поддержки	x
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	не требуется
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)	не требуется
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)	x
9. Платные образовательные услуги	x
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	1
10. Финансово-хозяйственная деятельность	x
48. Информация 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	0
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	0
11. Вакантные места для приема (перевода)	x

	50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	1
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
1.2.1.	- абонентского номера телефона;	1
	- адреса электронной почты;	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	1
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	1
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	96
1.3.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении	97
1.3.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте	95
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	93,00
2.1.	Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	100
	1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	1
	2) Наличие и понятность навигации внутри организации;	1
	3) Наличие и доступность питьевой воды;	1
	4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
	5) Санитарное состояние помещений;	1
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	86
3.	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	53,80
3.1.	Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40
3.1.1.	Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	40
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0

	4) сменных кресел-колясок;	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.	0
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40
3.2.1.	Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
	Наличие в образовательной организации адаптированных программ и/или обучающихся с ОВЗ	да
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
	5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;	0
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	86
4.	4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций	92,60
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	91
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	93
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	95
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	91,70
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	91
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	92
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	92
Итого, общий показатель		85,54

Приложение 3. Значения показателей в формате для ввода на сайте <https://bus.gov.ru>

Наименование показателя		33	
		МАОУ «Гимназия № 1»	
	Численность респондентов	1503	
	справочно: численность контингента	1375	
	Доля респондентов	109	
1.1.	1.1 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*	94	
	1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	100	
	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	в наличии (числитель)	14
		всего (знаменатель)	14
	1.1.2 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	88	
	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	в наличии (числитель)	38
		всего (знаменатель)	43
1.2.	1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование*	100	
	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия ИЛИ Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ИЛИ В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	больше 3	
1.3.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	96	
	1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	97	
	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по	числитель	1146
		знаменатель	1184

	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
	1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		95
	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	1270
		знаменатель	1332
ИТОГО Раздел 1	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		96,60
2.1.	2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг*		100
	2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.		100
	Отсутствуют комфортные условия ИЛИ Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ИЛИ Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		5
2.3.	2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		86
	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	числитель	1289
		знаменатель	1503
ИТОГО Раздел 2	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		93,00
3.1.	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*		40
	3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		40

	Отсутствуют условия доступности для инвалидов ИЛИ Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ИЛИ Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	2
3.2.	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40
	3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	40
	Наличие в образовательной организации адаптированных программ и/или обучающихся с ОВЗ	да
	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими ИЛИ Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ИЛИ Наличие пяти и более условий доступности	2
3.3.	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	86
	3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	86
	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель 82
		знаменатель 95
ИТОГО Раздел 3	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	53,80
4.1.	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	91
	4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	91
	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель 1372
		знаменатель 1503
4.2.	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	93
	4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-	93

	реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.		
	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Числитель	1397
		Знаменатель	1503
4.3.	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия		95
	4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).		95
	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	1041
		знаменатель	1092
ИТОГО Раздел 4	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		92,60
5.1.	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)*		91
	5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		91
	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	1367
		знаменатель	1503
5.2.	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		92
	5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).		92
	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	1376
		знаменатель	1503
5.3.	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*		92
	5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.		92

	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	числитель	1389
		знаменатель	1503
ИТОГО Раздел 5	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки		91,70
Итого, общий показатель			85,54

Основные недостатки в работе организаций, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

Наименование организации	Выявленные недостатки
МАОУ «Гимназия № 1»	Отсутствуют условия доступности для инвалидов территории, прилегающей к организации, и ее помещений: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

6. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Гимназия №1»

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг образовательными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в городе Минусинске составляет 85,54 балла из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на территории города) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество образовательной деятельности в гимназии города Минусинске находится на высоком уровне.

Необходимо отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как открытость и доступность информации об образовательной организации, а также доброжелательность и компетентность работников по результатам онлайн-голосования, проведенного в рамках оценки качества образовательных услуг

находятся на высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники образовательных отношений высоко оценивают свою образовательную организацию.

Среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является наименьшим среди всех разделов (53,80 баллов из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данной группы. Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы МАОУ «Гимназия №1»:

- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Директор ООО « Демиург» _____ В.А. Сивкова

