|  |
| --- |
| **ПРОТОКОЛ №17** |
| **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** |
| **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
|  |
| Наименование организации: 17. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Петрозаводского городского округа «Средняя общеобразовательная школа № 25» |
| Регион: Республика Карелия |
| Адрес: г. Петрозаводск, наб. Гюллинга, д. 3 |
| Ф.И.О. руководителя: Степанов Дмитрий Евгеньевич |
| Контактный телефон: 8(8142)44-57-08 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных:  |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | **Результаты расчета показателей** |
|
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| **1.1.** | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: |  |
| **14** | **13,5** |
|  - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | **94,88 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **45** | **42** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: | **100 баллов** |
| - телефона; | - телефона; | **4 из 4 оцениваемых индикаторов** |
| - электронной почты; | - электронной почты; |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); |
| - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: |  |
| **92,5 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации  | **221** | **202** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **203** | **190** |
|  | **Итого по критерию 1** | **95,46 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг | Количество комфортных условий предоставления услуг: |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **4 из 5 оцениваемых индикаторов** | **80 баллов** |
| - наличие и понятность навигации внутри организации;  |
| - наличие и доступность питьевой воды; |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |
| - санитарное состояние помещений организации; |
|  |
|  |
|  |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления услуги. | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах | Показатель не оценивается для образовательных организаций |  |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | **73,86 баллов** |
| **241** | **178** |
|  | **Итого по критерию 2** | **76,93 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории: | Количество условий доступности организации для инвалидов: |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **1 из 5 оцениваемых индикаторов** |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **20 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | **3 из 6 оцениваемых индикаторов** | **60 баллов** |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |   | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **70,83 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **48** | **34** |
|  | **Итого по критерию 3** | **51,25 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»** |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |  |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | **241** | **227** | **94,19 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | **241** | **224** |  |
|  |
| **92,95 баллов** |
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | **241** | **226** | **93,78 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **93,61 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
|  | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг:  |  |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **241** | **201** | **83,4 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации | **241** | **218** | **90,46 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | **241** | **219** | **90,87 баллов** |
|   | **Итого по критерию 5** | **88,55 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | **81,16 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:  |
| - об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий (частично) |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся |
| - об учебном плане с приложением его копии |
| - 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 |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:** |
| В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - наличие и доступность питьевой воды |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы |
| - сменные кресла-коляски |
| - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации |
|  |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации |
|  |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:  |
| - об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий (частично) |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся |
| - об учебном плане с приложением его копии |
| - 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 |
| - об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - доступность питьевой воды |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |