

**ПРОТОКОЛ №2
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение " Ермаковская средняя школа № 2"
 Регион: Красноярский край
 Адрес: 662820, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Ермаковское, Октябрьская ул., д. 53а
 Ф.И.О. руководителя: Тузова Мария Васильевна
 Контактный телефон: 8(39138)21140
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")
 Даты проведения работ по сбору первичных данных: 16.03.2020-24.07.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей												
1	<p align="center">Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</p> <p>Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p>	<p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<table border="1"> <tr> <td>Объем информации, размещенной в которой установлено нормативными правовыми актами:</td> <td>14</td> <td>Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</td> <td>45</td> <td>Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td colspan="2">- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	Объем информации, размещенной в которой установлено нормативными правовыми актами:	14	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	13	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	45	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	44	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».				95,32 баллов
Объем информации, размещенной в которой установлено нормативными правовыми актами:	14	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	13													
Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	45	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	44													
- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».																
1.1.	<p>- на информационных стендах в помещении организации;</p>	<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>														
1.2.	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:</p>	<p>Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:</p>	90 баллов												

	- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения поучателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения поучателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	3 из 4 оцениваемых индикаторов		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	Общее количество опрошенных: 312	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации: 303	96,79 баллов
2	Итого по критерию 1				94,31 баллов
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		
			255	246	

<p>(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	<p style="text-align: center;">4 из 5 оцениваемых индикаторов</p>	<p style="text-align: center;">80 баллов</p>				
<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги.</p>	<p>2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах</p>			<p>Показатель не оценивается для образовательных организаций</p>			
<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Общее количество опрошенных:</td> <td style="text-align: center;">322</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:</td> <td style="text-align: center;">297</td> </tr> </table>	Общее количество опрошенных:	322	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	297	<p style="text-align: center;">92,24 баллов</p>
Общее количество опрошенных:	322						
Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	297						
<p>Итого по критерию 2</p>				<p>86,12 баллов</p>			
<p>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</p>							
<p>3</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование 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. 	<p>3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование 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 	<p style="text-align: center;">Количество условий доступности организации для инвалидов:</p> <p style="text-align: center;">2 из 5 оцениваемых индикаторов</p>	<p style="text-align: center;">40 баллов</p>				

	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</p> <p>Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p>		
<p>3.2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>3 из 6 оцениваемых индикаторов</p>	<p>60 баллов</p>	
<p>3.3.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p> <p>Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: 4</p> <p>Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: 3</p>	<p>75 баллов</p>	
<p>4</p>	<p>Итого по критерию 3</p>	<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</p>	<p>58,5 баллов</p>	
	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации</p>	<p>Общее количество опрошенных:</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной</p>	

	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		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).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	322	306	95,03 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).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	322	314	97,52 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		322	311	96,58 баллов
Итого по критерию 4					
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации	5.1.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственным и знакомым	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	96,34 баллов
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).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации	322	311	96,58 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	- наличием и понятностью навигации	322	306	95,03 баллов

	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. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	97,2 баллов
Итого по критерию 5			96,58 баллов
Итого по всем критериям			86,37 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:

- 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; адреса электронной почты структурных подразделений (частично)

- 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:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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 понятность навигации внутри организации

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

- 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 для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

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

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:

- 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; адреса электронной почты структурных подразделений (частично))

- 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 Росособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с участниками образовательных услуг, в частности:

- технической возможностью выражения участниками образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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:

- навигации внутри образовательной организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)