

ПРОТОКОЛ №8
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: МБОУ «Школа №135»

Регион: Республика Татарстан

Адрес: 420034, ул. 2-ая Юго-Западная, 27а

Ф.И.О. руководителя: Юсупова Лилия Рашидовна

Контактный телефон: 8(843)518-21-77

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, размещенной 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: | 92,78 баллов |
| | - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 14 | 14 | |
| | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | 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": | |
| | 45 | 38,5 | | | |
| 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; | | | |
| | - электронной почты; | - электронной почты; | | | |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, | 4 из 4 оцениваемых индикаторов | | | |

| | | | | | |
|----------------------------|--|--|---|---|---------------------|
| | раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | раздел "Часто задаваемые вопросы"); - 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: | 95,03 баллов |
| | | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | 473 | 450 | |
| | | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | 434 | 412 | |
| Итого по критерию 1 | | | | | 95,85 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: | | 100 баллов |
| | | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | 5 из 5 оцениваемых индикаторов | | |
| | | - 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: |
| | | | 498 | 419 |
| Итого по критерию 2 | | | | 92,07 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; | 3 из 5 оцениваемых индикаторов | |
| | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | |
| | - 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 | |
| | - 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 (тифлсурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); | | | |

| | | | | | |
|----------------------------|---|--|---|---|---------------------|
| | - 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: | 100 баллов |
| | | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | 8 | 8 | |
| Итого по критерию 3 | | | | | 72 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 | 498 | 450 | 90,36 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 | 498 | 465 | 93,37 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм | 498 | 469 | 94,18 баллов |

| | | | | | |
|--------------------------------|--|--|------------------------------|---|---------------------|
| | взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | | | |
| Итого по критерию 4 | | | | | 92,33 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 | 498 | 407 | 81,73 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 - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации | 498 | 484 | 97,19 баллов |
| 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 | 498 | 452 | 90,76 баллов |
| Итого по критерию 5 | | | | | 89,34 баллов |
| ИТОГО по всем критериям | | | | | 88,32 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 официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 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

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

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

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:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 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

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)