



**Отчет по проведению независимой оценки
качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями
Октябрьского района Курской области,
осуществляющими образовательную
деятельность**

**МКОУ «Ванинская СОШ»
Октябрьского района Курской области**

Оператор :
Агентство коммуникации и маркетинга 46

Курск, 2018

1. Основания для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций:

В соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- № 256-ФЗ от 21.07.2014 года «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. N 662 "Об осуществлении мониторинга системы образования";
- Приказом Минобрнауки России от 10.12.2013 N 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию";
- Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность";
- Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 г. N АП-87/02вн).
- Методическими рекомендациями по проведению региональной независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций общего образования (разработанных Областным казенным учреждением «Информационно-аналитический центр» Курской области. – Курск, 2017).

2. Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности

Организации-операторы производят измерение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями (*далее НОКОД*), касающиеся:

- 1) открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- 2) комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доброжелательности, вежливости, компетентности работников;
- 4) удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

Оценка формируется посредством мониторинга официальных сайтов образовательных организаций по 11 показателям 1-го и 2-го общих критериев НОКОД, включая:

- анализ соответствия размещенных на сайтах и в других открытых источниках сведений об образовательной деятельности общеобразовательных организаций требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации в сфере образования;
 - проведения анкетирования респондентов по 16 показателям 1-го, 2-го, 3-го и 4-го общих критериев НОКОД;
 - расчет значений 16 промежуточных показателей 4-х общих критериев НОКОД для каждой общеобразовательной организации;
 - расчет итогового значения интегрального показателя качества образовательной деятельности для каждой общеобразовательной организации (сумма значений 16 промежуточных показателей);
 - составление сводных таблиц значений по всем образовательным организациям общего образования, охваченным НОКОД;
 - формирование рейтинга образовательных организаций;
 - общая оценка качества предоставляемых образовательных услуг
- составление аналитической справки об итогах НОКОД.

Выборочная совокупность, в соответствии с условиями контракта составила не менее 30% от числа потребителей услуг.

| № п/п | Наименование учреждения | Выборка |
|----------|--|---------|
| 1 | МКОУ «Артюховская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области | 21 |
| 2 | МКОУ «Анахинская основная общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области | 75 |
| 3 | МКОУ «Большедолженковская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области | 52 |
| 4 | МКОУ «Ванинская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области | 33 |
| 5 | МКОУ «Дьяконовская средняя общеобразовательная школа им. Героя Советского Союза А.М. Ломакина» Октябрьского района Курской области | 143 |
| 6 | МКОУ «Залининская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области | 262 |
| 7 | МКОУ «Ленинская средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов» Октябрьского района Курской области | 464 |

3. Критерии и показатели НОКОД

Общие критерии НОКОД и показатели, их характеризующие, установлены законодательством Российской Федерации в сфере образования.

Установлены следующие общие критерии НОКОД:

1-й: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (4 показателя);

2-й: комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (7 показателей);

3-й: доброжелательность, вежливость, компетентность работников (2 показателя);

4-й: удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций (3 показателя) (в общем – 16 показателей).

Данные критерии являются обязательными при проведении НОКОД.

В Курской области для реализации единых методологических подходов к проведению независимой оценки качества образования на региональном и муниципальном уровнях разработана **региональная методика** измерения и оценки показателей, характеризующих общие критерии НОКОД.

Данная методика создана в целях реализации приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». Методика предполагает детализацию измерения и подсчета показателей общих критериев независимой оценки качества образования в соответствии с Методическими рекомендациями по расчету показателей НОКОД от 15.09.2016 № АП-87/02вн. В частности, методика содержит разработанную инструкцию по измерению показателей, характеризующих 1-й общий критерий НОКОД, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

4. Результаты НОКОД

В соответствии с условиями контракта НОКОД проводилась в отношении 7 образовательных учреждений Октябрьского района Курской области.

| № п/п | Наименование учреждения |
|----------|--|
| 1 | МКОУ «Артюховская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области |
| 2 | МКОУ «Анахинская основная общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области |
| 3 | МКОУ «Большедолженковская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области |
| 4 | МКОУ «Ванинская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области |
| 5 | МКОУ «Дьяконовская средняя общеобразовательная школа им. Героя Советского Союза А.М. Ломакина» Октябрьского района Курской области |
| 6 | МКОУ «Залининская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области |
| 7 | МКОУ «Ленинская средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов» Октябрьского района Курской области |

7. Расчет интегрального значения показателя

| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах |
|------|---|--|---|--|------------------------------|--|
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы | 0,3 | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стенде в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов | 97 |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стенде в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных на официальном сайте | - количество материалов, размещенных на информационном стенде в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных на официальном сайте | 1-100 баллов | |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | 0,3 | 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 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных на официальном сайте | 0 баллов | 89 |

| | | | |
|---|--|--|-----------|
| <p>- абонентского номера телефона;</p> <p>- адреса электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);</p> <p>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> | <p>- абонентского номера телефона;</p> <p>- адрес электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);</p> <p>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>- иного дистанционного способа взаимодействия.</p> | <p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>по 30 баллов за каждый способ</p> <p>100 баллов</p> | |
| <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> | <p>0.4</p> <p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.</p> | <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p> <p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> <p>0-100 баллов</p> | <p>94</p> |

| | | | | |
|---|------------|---|---|---------------------|
| | | <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p> | <p>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</p> | <p>0-100 баллов</p> |
| <p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)</p> | <p>1</p> | <p>93</p> | | |
| <p>2 Показатели, характеризующие комфортность социальной сферы предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p> | <p>0,3</p> | <p>Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</p> <p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; | | |
| <p>2.1.</p> | <p>70</p> | <p>0 баллов</p> | | |

| | | | | | | |
|------|---|-----|--|---|---|----|
| | | | <p>- транспортная доступность (возможность досхать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>- 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; - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p> | <p>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p> | <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p> | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.[2], | 0,4 | <p>2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]</p> | <p>- превышает установленный срок ожидания</p> <p>- равен установленному сроку ожидания</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока</p> | <p>0 баллов</p> <p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>100 баллов</p> | 77 |
| | | | <p>2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на</p> | <p>число получателей услуг, которым услуга была предоставлена одновременно по отношению к числу опрошенных</p> | <p>0-100 баллов</p> | |

| | | | | |
|---|--|--|---|---------------------------------------|
| | | <p>прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)³</p> | <p>получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> | |
| <p>2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> | <p>0,3</p> | <p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы</p> | <p>число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос</p> | <p>83 0-100 баллов</p> |
| <p>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К²)</p> | <p>1</p> | | | <p>77</p> |
| <p>3</p> | <p>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p> | | | |
| <p>3.1</p> | <p>0,3</p> | <p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; | <p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> | <p>20 0 баллов</p> |
| <p>8</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - сменных кресел-колясок; | <p>- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)</p> | <p>по 20 баллов за каждое условие</p> |

| | | | | |
|-----|---|-----|--|------------|
| 3.2 | <p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p> | | <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p> | 100 баллов |
| 3.2 | <p>Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | 0,4 | <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p> <p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | 0 баллов |
| | | | <p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> | 20 |

| | - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимым обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; | - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимым обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; | - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности | по 20 баллов за каждое условие |
|---|---|---|--|--|
| 3.3 | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0.3 | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 100 баллов 0-100 баллов 94 |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³) | | 1 | | 42 |
| Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | | | | |
| 4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных | 0.4 | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью | 0-100 баллов 98 |

| | | | | | |
|-------------|---|------------|--|--|----------------------------|
| | <p>доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> | | <p>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</p> | <p>работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> | |
| <p>4.2.</p> | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p> | <p>0,4</p> | <p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы</p> | <p>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</p> | <p>98 0-100 баллов</p> |
| <p>4.3.</p> | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных</p> | <p>0,2</p> | <p>4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью,</p> | <p>число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью</p> | <p>98 0-100 баллов</p> |

| | | | | | |
|--|---|-----|---|--|----|
| | доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 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.) | работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 98 |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴) | | | | | |
| Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора опрошенных получателей услуг). | 0.3 | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальную сферу родственникам и знакомым | 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 | 99 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0.2 | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 96 |

| | % от общего числа опрошенных получателей услуг). [4] | | - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | анкеты | | |
|--|---|-----|---|---|--------------|----|
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 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 | 0-100 баллов | 96 |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К ⁵) | | 1 | | | | 97 |
| Итого Sn -показатель оценки качества организации | | | | | | 81 |

9. Предложения и рекомендации

Анализ условий осуществления деятельности представленными образовательными организациями Октябрьского района позволяет сформулировать ряд предложений и рекомендаций по оптимизации их деятельности.

1. Повышение качества взаимодействия с потребителями посредством обеспечения эффективных каналов коммуникации, а в частности:

- обеспечение обратной связи через официальный сайт образовательной организации;

- размещение на официальных сайтах образовательной организации полного спектра информации предусмотренного действующими нормативными актами;

- отказ от использования бесплатных хостингов, с целью избегания нежелательной рекламы на сайтах образовательных организаций, которые могут посещать несовершеннолетние граждане;

- обеспечение технической возможности организации он лайн обращения с обеспечением информирования потребителя о ходе рассмотрения обращений;

- ежедневное обслуживание официального сайта, размещение информации о текущей деятельности и планируемых мероприятиях.

2. Обеспечение материально-технических условий для организации доступной, безбарьерной среды для лиц с ОВЗ и инвалидностью.

3. Размещение информации о возможностях предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидностью на официальных сайтах образовательных организаций.

4. Углубление спектра дополнительных программ реализуемых образовательными учреждениями. Размещение информации о реализуемых и планируемых к реализации образовательных программах на официальных сайтах организаций образования.

5. Расширение условий для организации индивидуальной работы с обучающимися, формирование индивидуальных образовательных траекторий, нацеленных на учет индивидуальных особенностей детей.

6. Более активное участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных

спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях, что позволит эффективнее раскрывать творческий потенциал учащихся. Освещение данной деятельности на официальных сайтах организаций образования.

7. Обеспечение возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, с размещением информации о данных видах деятельности на официальных сайтах образовательных организаций.