



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

**МКОУ «Залининская 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 показателя оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	
1	<p>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</p> <p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационном ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационном ресурсе в помещениях организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). 	0,3	<p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном ресурсе в помещениях организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы</p> <p>- количество материалов, размещенных на информационном ресурсе в помещениях организации по отношению к количеству материалов, размещенных которых установлено нормативными правовыми актами</p>	0 баллов	93	
1.1.1				<p>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</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте</p> <p>- количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных которых установлено нормативными правовыми актами</p>	0 баллов	
1.2.			<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p>	0,3	<p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их</p>	<p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p>	0 баллов

№	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 функционирования:	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
	<ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 		<ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. 		по 30 баллов за каждый способ	
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		

№	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 - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	Значение параметров в баллах 100 баллов	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 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	0-100 баллов	89
2	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)	1				89
2.1.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют условия	0 баллов	64

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами исполнительных 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
	устанавливается в ведомственном нормативном акте исполнительного органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		<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; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 		по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)		

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными федеральными органами 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
			<p>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Индикаторы параметров показателей оценки качества</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг 	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов 	68
	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в		предоставления услуги (в	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по	0-100 баллов	

№	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
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	73
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К ²)		1				68
3.1	3 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств	0,3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 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;	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0 баллов	60

№	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
	инвалидов;					
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- наличие сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	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;	- отсутствие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	60

№	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
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	100 баллов	88
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	0-100 баллов	88

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) (инвалидов).	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1				68
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы						
4		0,4	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	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	0-100 баллов	94
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	0-100 баллов	93

№	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
	<p>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>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>вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>		
4.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	0,2	<p>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.)</p>	<p>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</p>	0-100 баллов	93

№	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
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴)		1				93
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 организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы 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	0-100 баллов	94
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	92

№	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 оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	<p>Параметры работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)</p> <p>5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	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	89
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				91
Итого Sp -показатель оценки качества организации						82

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.