

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного
совета при Исполнительном
комитете муниципального
образования город

Набережные Челны

В.А. Зайцева
В.А. Зайцева

« 9 » 11 2021 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Пушкинский пролией №78"
(наименование организации)
город Набережные Челны Республики Татарстан

| № п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
|-----------|--|-----------------------|-----------------------|---|
| 1. | Критерий "Открытость и доступность информации об организации образования" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 30 | 30 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона, | 100 баллов | 30 | 30 баллов |

| | | | | |
|-------------------|---|------------|-----|------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 40 | 40 баллов |
| 1.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 100 | 100 баллов |
| 2. | Итого | | | |
| | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"² | | | |
| 2.1. | <p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации | 100 баллов | 50 | 49 баллов |
| 2.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 баллов | 50 | 49 баллов |
| | Итого | | 100 | 98 баллов |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. ³ | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для | 100 баллов | 30 | 30 баллов |

| | | | | |
|------|---|------------|----|-----------|
| | <p>инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | | 30 баллов |
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40 | 30 баллов |
| 3.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30 | 30 баллов |

| Итого | | 100 | 90 баллов |
|-----------|---|------------|------------|
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"² | | |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 баллов | 40 баллов |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 баллов | 40 баллов |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 баллов | 20 баллов |
| Итого | | 100 | 100 баллов |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"² | | |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 100 баллов | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных | 100 баллов | 20 баллов |

| | | | | |
|--------------|---|------------|-------------------|-------------------|
| | удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | | | |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50 | 50 баллов |
| Итого | | 100 | 500 баллов | 100 баллов |
| | | | | 488 баллов |

Выводы и предложения

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне образовательной организации запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество условий образовательной деятельности и продумать возможности его повышения.
3. Включить в план мероприятий по устранению недостатков конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг.
4. Продолжить работу по созданию максимально доступной среды для инвалидов.
5. Разработать, утвердить заместителем руководителя Исполнительного комитета план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности на 2022 год.
6. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности и план мероприятий на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети «Интернет» <https://edu.tatar.ru>, www.bus.gov.ru