

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_ Л.Л. Кирикова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.  
МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ  
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ  
ГОРОДА БУЗУЛУКА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_ Радченко С.В.  
подпись, дата

Ответственный исполнитель  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.  
подпись, дата

Исполнитель  
канд. соц. наук

\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.  
подпись, дата

Исполнитель  
специалист ИЦ

\_\_\_\_\_ Васильев М.Е.  
подпись, дата

Бузулук 2020

## Содержание

Введение .....	4
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.....	6
2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования .....	10
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области .....	28
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области .....	44
5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования города Бузулука Оренбургской области с указанием лучших организаций по результатам анализа .....	87
6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области по результатам НОКУ .....	94
7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования города Бузулука Оренбургской области .....	95
Приложение 1. Перечень организаций, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области в 2020 году .....	97
Приложение 2. Анкета .....	101
Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность .....	103
Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области.....	106
Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дошкольным образовательным организациям .....	120

Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по общеобразовательным организациям .....	202
Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по организациям дополнительного образования.....	293

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории города Бузулука Оренбургской области - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг

организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации.

## **1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Основной целью независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5. Оценка обеспечения в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации.

7. Оценка оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

11. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

15. Оценка удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

16. Расчет показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность и расчет рейтинга образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области.

**Объект исследования** – образовательные организации города Бузулука Оренбургской области, осуществляющие образовательную деятельность в 2020 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями города Бузулука Оренбургской области, осуществляющими образовательную деятельность в 2020 году на основе общедоступной информации.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий осуществления образовательной

деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

- разработана анкета для организаций, реализующих образовательные программы, в том числе образовательные программы дошкольного образования, присмотр и уход за детьми;

- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;

- разработаны инструкции проведения анкетирования;

- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательных организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- проведения опросов следующих респондентов:

- получатели образовательных услуг образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области;

- родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством просвещения Российской Федерации. А именно:

- 1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;

- 2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учебного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, определили структуру отчета, который состоит из введения, 7 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

## **2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования**

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

### **Выборка**

Генеральная совокупность обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, составила 7581 респондент, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
1	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	402	991	40,57
2	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	303	620	48,87
3	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	253	547	46,25
4	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	479	930	51,51
5	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	505	1176	42,94
6	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	102	250	40,80
7	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	430	1074	40,04
8	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	243	482	50,41
9	Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	402	997	40,32
10	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	322	750	42,93
11	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	54	132	40,91

<sup>1</sup> Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
12	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	426	1050	40,57
13	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	600	3075	19,51
14	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	600	3015	19,90
15	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	221	360	61,39
16	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	119	276	43,12
17	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	244	604	40,40
18	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	56	139	40,29
19	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	60	147	40,82
20	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	131	326	40,18
21	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	182	315	57,78
22	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	75	184	40,76
23	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	173	184	94,02
24	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	124	180	68,89
25	Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	190	314	60,51
26	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	104	256	40,63

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов <sup>1</sup>
27	Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	135	335	40,30
28	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	546	1304	41,87
29	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100	248	40,32
	<b>Всего</b>	<b>7581</b>	<b>20261</b>	

## 2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, утвержденных Минпросвещения России от 12.12.2019 г. (табл. 2.1, 2.2).

*Таблица 2.1 Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»*

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
<b>I. Основные сведения</b>						
1.	Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	+	+	+	+	
3.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	
4.	Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	
5.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты);

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
						0 – информация отсутствует
<b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>						
6.	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 (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
7.	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением копий), 0,5 – представлены только сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления); 0 – информация отсутствует
<b>III. Документы (в виде копий)</b>						
8.	Устав образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
9.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
10.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	+	+	x	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
11.	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
12.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует
13.	Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
14.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*					из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
15.	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)	+	+*	х	х	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
						предписания; 0 – информация отсутствует
<b>IV. Образование</b>						
17.	Информация о реализуемых уровнях образования	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
18.	Информация о формах обучения	+	+	+	+	
19.	Информация о нормативных сроках обучения	+	+	+	+	
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+	+	x	
21.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует
22.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	
23.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	+	+	+	+	
24.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+	+	+	+	
25.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
26.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	+	+	+	+	
27.	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и	x	+	+	x	

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	дистанционных образовательных технологий (при наличии)					
28.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	+	+	+	+	
29.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	x	+	+*	x	
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>						
30.	Уровень образования	x	x	+	x	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
31.	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	x	x	+	x	
32.	Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	x	x	+	x	
33.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по	x	x	+	x	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования;

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления					0 – информация отсутствует
<b>V. Образовательные стандарты</b>						
34.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минпросвещения России	+	+	+	+*	1 – информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками)), 0,5 – представлена информация без приложений; 0 – информация отсутствует
<b>VI. Руководство. Педагогический состав</b>						
35.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2);
36.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления	+	+	+	+	0 – информация отсутствует

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности					
<b>VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>						
37.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
38.	Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
39.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	
40.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	
41.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	
42.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и	+*	+*	+*	+*	

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	лицами с ограниченными возможностями здоровья					
43.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	
<b>VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки</b>						
44.	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)	х	+*	+*	х	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
45.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)	+*	+*	+*	х	
46.	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)	х	х	+*	х	
<b>IX. Платные образовательные услуги</b>						
47.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
<b>X. Финансово-хозяйственная деятельность</b>						
48.	Информация 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	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
49.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	+	+	+	+	
<b>XI. Вакантные места для приема (перевода)</b>						

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
50.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 – информация отсутствует
	ИТОГО	40*	45*	49*	38*	

Примечание:

«+» - информация должна быть представлена;

«х» - не должна быть представлена;

«\*» - информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

*Таблица 2.2 Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации»*

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
<b>I. Основные сведения</b>						
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
2.	Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы))

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
						и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
<b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>						
4.	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 (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуется в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
<b>III. Документы (в виде копий)</b>						
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
6.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	+	+	x	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений);

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
						0 – информация отсутствует
7.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
<b>IV. Образование</b>						
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+	+*	x	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
10.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
						информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует
11.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	x	+	+*	x	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>						
12.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	x	x	+	x	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 – информация отсутствует
<b>VI. Руководство. Педагогический состав</b>						
13.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	(при их наличии)					
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности						
14.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
IX. Платные образовательные услуги						
15.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
	ИТОГО	11*	14*	15*	11*	

Примечание:

«+» - информация должна быть представлена;

«х» - не должна быть представлена;

«\*» - информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность является анализ прозрачности деятельности образовательных организаций. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

### **3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области**

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наибольший результат *99,63 балла* набрало муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30". Второе место заняли две оцениваемые организации: муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20" и муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25", набравшие по *99,25 балла*. Третье место – у муниципального дошкольного образовательного автономного учреждения города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33" (*99,10 балла*).

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наибольший результат *99,25 балла* набрало муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8». Второе место заняло муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича», набравшее *98,57 балла*. Третье место – у муниципального общеобразовательного автономного учреждения города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича» (*98,41 балла*).

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наибольший результат *98,68 балла* набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга».

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, представлен в таблицах 3.1.1-3.1.3.

*Таблица 3.1.1 «Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	99,63	100,00	1
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	99,25	100,00	2
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	99,25	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	99,10	100,00	3
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	99,07	100,00	4
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	98,50	100,00	5
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	98,09	100,00	6
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	97,45	100,00	7
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	95,89	100,00	8
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	95,33	100,00	9
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	93,71	100,00	10
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	86,43	100,00	11

*Таблица 3.1.2 «Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,25	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	98,57	100,00	2
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	98,41	100,00	3
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	97,89	100,00	4
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	96,85	100,00	5
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	95,33	100,00	6
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	94,84	100,00	7
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	94,45	100,00	8
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	93,41	100,00	9
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	93,13	100,00	10
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	91,88	100,00	11
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	86,05	100,00	12
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	84,83	100,00	13

Таблица 3.1.3 «Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	98,68	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	97,15	100,00	2
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	96,94	100,00	3
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	95,82	100,00	4

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две оцениваемые организации: муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20" и муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32". Второе место заняло муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23", набравшее *99,71 балла*. Третье место – у муниципального дошкольного образовательного автономного учреждения города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33" (*99,63 балла*).

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа». Второе место заняло муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича», набравшее *99,75 балла*. Третье место – у муниципального общеобразовательного автономного учреждения города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8» (*99,70 балла*).

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шляпина».

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, представлен в таблицах 3.2.1-3.2.3.

*Таблица 3.2.1 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	99,71	100,00	2
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	99,63	100,00	3
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	99,60	100,00	4
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	99,39	100,00	5
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	99,33	100,00	6
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	96,67	100,00	7
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	93,95	100,00	8
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	84,23	100,00	9
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	80,00	100,00	10
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	69,11	100,00	11

Таблица 3.2.2 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	1
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	99,75	100,00	2
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,70	100,00	3
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	98,71	100,00	4
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	98,22	100,00	5
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	98,04	100,00	6
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	95,52	100,00	7
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	95,50	100,00	8
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	92,40	100,00	9
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	90,33	100,00	10
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	90,00	100,00	11
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	88,31	100,00	12
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4»	84,65	100,00	13

Таблица 3.2.3 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,92	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	99,77	100,00	3
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,42	100,00	4

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наибольший результат *86 баллов* набрало муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20". Второе место заняли две оцениваемые организации: муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29" и муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19", набравшие по *74 балла*. Третье место – у муниципального дошкольного образовательного бюджетного учреждения города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21" (*72 балла*).

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наибольший результат *94 балла* набрало муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8». Второе место заняло муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа», набравшее *88 баллов*. Третье место заняли две оцениваемые организации: муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9» и муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13» (*80 баллов*).

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наибольший результат *82 балла* набрало муниципальное

бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга».

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, представлен в таблицах 3.3.1-3.3.3.

*Таблица 3.3.1 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	86,00	100,00	1
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	74,00	100,00	2
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	74,00	100,00	
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	72,00	100,00	3
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	62,00	100,00	4
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	58,00	100,00	5
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	54,00	100,00	6
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	52,00	100,00	7
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	52,00	100,00	
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	46,00	100,00	8
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	42,75	100,00	9
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	38,00	100,00	10

Таблица 3.3.2 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	94,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	88,00	100,00	2
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	80,00	100,00	3
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	80,00	100,00	
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	74,00	100,00	4
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	72,00	100,00	5
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	69,50	100,00	6
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	68,00	100,00	7
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	63,00	100,00	8
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	59,14	100,00	9
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	58,00	100,00	10
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	54,00	100,00	11
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	46,00	100,00	12

Таблица 3.3.3 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	82,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	74,00	100,00	2
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	68,00	100,00	3
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	53,66	100,00	4

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали пять оцениваемых организаций: муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20", муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22", муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30", муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32" и муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25". Второе место заняло муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33", набравшее *99,70 балла*. Третье место - у муниципального дошкольного образовательного бюджетного учреждения города Бузулука "Детский сад № 23" (*98,73 балла*).

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две оцениваемые организации: муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева» и муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа». Второе место заняло муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя

Советского Союза Басманова Владимира Ивановича», набравшее 99,85 балла. Третье место – у муниципального общеобразовательного автономного учреждения города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8» (99,76 балла).

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наибольший результат 99,97 балла набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга».

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, представлен в таблицах 3.4.1-3.4.3.

*Таблица 3.4.1 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	100,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	99,70	100,00	2
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	98,73	100,00	3
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	98,11	100,00	4
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	98,08	100,00	5
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	97,60	100,00	6

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	97,37	100,00	7
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристра и оздоровления № 29"	93,00	100,00	8

*Таблица 3.4.2 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	99,85	100,00	2
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,76	100,00	3
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	99,06	100,00	4
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	98,82	100,00	5
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	98,04	100,00	6
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	96,84	100,00	7
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	95,56	100,00	8
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4»	91,95	100,00	9

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	91,57	100,00	10
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	91,04	100,00	11
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	89,96	100,00	12

*Таблица 3.4.3 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,97	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	99,82	100,00	2
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	99,80	100,00	3
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,77	100,00	4

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две оцениваемые организации: муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20" и муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30". Второе место заняло муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32", набравшее *99,89 балла*. Третье место – у муниципального дошкольного образовательного автономного учреждения города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33" (*99,85 балла*).

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа». Второе место заняло муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева», набравшее *99,86 балла*. Третье место – у муниципального общеобразовательного автономного учреждения города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8» (*99,80 балла*).

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две оцениваемые организации: муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств» и муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шляпина».

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, представлен в таблицах 3.5.1-3.5.3.

*Таблица 3.5.1 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	99,89	100,00	2
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	99,85	100,00	3
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	99,76	100,00	4
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	99,11	100,00	5
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	99,08	100,00	6

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	97,66	100,00	7
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	95,87	100,00	8
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	95,07	100,00	9
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристра и оздоровления № 29"	94,00	100,00	10
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	93,84	100,00	11

*Таблица 3.5.2 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	1
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	99,86	100,00	2
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,80	100,00	3
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	99,40	100,00	4
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	98,17	100,00	5
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	98,14	100,00	6
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	95,80	100,00	7

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	95,06	100,00	8
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	93,52	100,00	9
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	91,72	100,00	10
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	91,19	100,00	11
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	88,13	100,00	12
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4»	86,73	100,00	13

*Таблица 3.5.3 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина»	100,00	100,00	
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,77	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,77	100,00	

#### 4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»** представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

В результате проведенного анализа получены следующие значения, представленные в таблицах 4.1.1-4.1.3.

*Таблица 4.1.1 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	98,75	100,00	1
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	98,75	100,00	
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	97,50	100,00	2
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	97,50	100,00	
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	97,50	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	97,50	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	97,50	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	97,50	100,00	
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	96,25	100,00	3
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	95,63	100,00	4
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	95,00	100,00	5
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	95,00	100,00	

*Таблица 4.1.2 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	97,78	100,00	1
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	96,67	100,00	2
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	96,11	100,00	3
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	95,56	100,00	4
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	95,56	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	95,56	100,00	
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	95,56	100,00	
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	95,56	100,00	
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	94,44	100,00	5
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	94,33	100,00	6
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	93,77	100,00	7
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	92,54	100,00	8
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	89,44	100,00	9

*Таблица 4.1.3 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	96,05	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	96,05	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	90,49	100,00	2
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	90,13	100,00	3

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг.

В современных условиях, когда многие родители слабо осведомлены о специфике учебно-методической и учебно-воспитательной деятельности образовательных организаций формирование каналов обратной связи с руководством образовательных организаций, педагогическим составом становится насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи, как образовательная организация, так и семья должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии, сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями образовательной организации, можно сказать, что в каждой ОО созданы условия для взаимодействия с руководством и педагогическими работниками образовательной организации, но каналы взаимодействия разнятся.

Самыми распространенными инструментами коммуникаций служат телефон и электронная почта. Со всеми образовательными организациями города Бузулука Оренбургской области можно связаться по телефону. Наиболее распространенной формой электронного обращения является кнопка «Обратная связь». Также используются формы: «Гостевая книга», «Интернет приемная».

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1. Полученные данные представлены в таблицах 4.2.1-4.2.3.

*Таблица 4.2.1 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	100,00	100,00	
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	100,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	100,00	100,00	
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	90,00	100,00	2
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	90,00	100,00	
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	90,00	100,00	
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	60,00	100,00	3

*Таблица 4.2.2 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	100,00	100,00	1
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	100,00	100,00	
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	100,00	100,00	
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	100,00	100,00	
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	100,00	100,00	
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	100,00	100,00	
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	90,00	100,00	2
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	90,00	100,00	
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	90,00	100,00	
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	90,00	100,00	
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	60,00	100,00	3
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	60,00	100,00	

*Таблица 4.2.3 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	90,00	100,00	2

1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных 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».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.3.1- 4.3.3.

*Таблица 4.3.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	99,63	100,00	2
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	99,55	100,00	3
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	99,11	100,00	4
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	99,11	100,00	
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	98,88	100,00	5
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	97,11	100,00	6
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	95,54	100,00	7
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристражителя и оздоровления № 29"	94,55	100,00	8

*Таблица 4.3.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,80	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	99,75	100,00	3
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	98,94	100,00	4
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	98,47	100,00	5
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	98,07	100,00	6
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	94,63	100,00	7
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	94,36	100,00	8
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	93,65	100,00	9
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	92,80	100,00	10
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4»	91,36	100,00	11
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	90,79	100,00	12

*Таблица 4.3.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100,00	100,00	
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,75	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,66	100,00	3

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»** представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.4.1-4.4.3.

*Таблица 4.4.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	100,00	100,00	
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	100,00	100,00	
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	80,00	100,00	2
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	60,00	100,00	3
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	40,00	100,00	4

*Таблица 4.4.2 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	100,00	100,00	1
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	100,00	100,00	
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	100,00	100,00	
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	100,00	100,00	
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	100,00	100,00	
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	100,00	100,00	
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №1 1»	100,00	100,00	
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	100,00	100,00	
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	100,00	100,00	
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	100,00	100,00	2
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	100,00	100,00	
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	80,00	100,00	

*Таблица 4.4.3 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина»	100,00	100,00	

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.5.1-4.5.3.

*Таблица 4.5.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	99,42	100,00	2
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	99,26	100,00	3
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	99,19	100,00	4
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	98,77	100,00	5
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	98,67	100,00	6
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	98,21	100,00	7
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	93,33	100,00	8
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	88,46	100,00	9
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	87,89	100,00	10

Таблица 4.5.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	99,50	100,00	2
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,41	100,00	3
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	97,42	100,00	4
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	96,44	100,00	5
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	96,08	100,00	6
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	91,04	100,00	7
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	90,99	100,00	8
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	84,80	100,00	9
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	80,66	100,00	10
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	76,62	100,00	11
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4»	69,31	100,00	12

Таблица 4.5.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,83	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	99,55	100,00	3
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	98,83	100,00	4

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.6.1-4.6.3.

*Таблица 4.6.1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	80,00	100,00	1
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	60,00	100,00	2
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	40,00	100,00	3
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	40,00	100,00	
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	40,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	20,00	100,00	4
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	20,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	0,00	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	0,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	0,00	100,00	
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	0,00	100,00	
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	0,00	100,00	

*Таблица 4.6.2 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	80,00	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	80,00	100,00	
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	60,00	100,00	2
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	60,00	100,00	
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	60,00	100,00	
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	60,00	100,00	
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	60,00	100,00	
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	60,00	100,00	
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	60,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	60,00	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	40,00	100,00	
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	40,00	100,00	
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	20,00	100,00	4

*Таблица 4.6.3 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	40,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	40,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина»	20,00	100,00	2
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	0,00	100,00	3

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной

организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.7.1-4.7.3.

*Таблица 4.7.1 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	80,00	100,00	1
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристра и оздоровления № 29"	80,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	80,00	100,00	
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	80,00	100,00	
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	60,00	100,00	2
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	60,00	100,00	
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	60,00	100,00	
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	40,00	100,00	3
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	40,00	100,00	
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	40,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	40,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	20,00	100,00	4

*Таблица 4.7.2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	80,00	100,00	2
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	80,00	100,00	
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	80,00	100,00	
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	80,00	100,00	
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	60,00	100,00	3
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	60,00	100,00	
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	60,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	60,00	100,00	
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	60,00	100,00	
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	40,00	100,00	4
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	40,00	100,00	

*Таблица 4.7.3 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	80,00	100,00	2
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	80,00	100,00	
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	60,00	100,00	3

3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.8.1-4.8.3.

*Таблица 4.8.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	100,00	100,00	
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	100,00	100,00	
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	100,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	100,00	100,00	
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	100,00	100,00	
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	62,50	100,00	

Таблица 4.8.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	100,00	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	100,00	100,00	
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	100,00	100,00	
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асева»	100,00	100,00	
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	100,00	100,00	
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	100,00	100,00	
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	91,67	100,00	2
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	70,00	100,00	3
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №1 1»	66,67	100,00	4
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	60,00	100,00	5
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	57,14	100,00	6
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	33,33	100,00	7

Таблица 4.8.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100,00	100,00	
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	98,88	100,00	2

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.9.1-4.9.3.

*Таблица 4.9.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	100,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	99,42	100,00	2
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	99,26	100,00	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	99,04	100,00	4
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	98,67	100,00	5
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	97,89	100,00	6
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	97,54	100,00	7
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристражителя и оздоровления № 29"	91,67	100,00	8

*Таблица 4.9.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,80	100,00	2
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	99,75	100,00	3
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	99,30	100,00	4
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	98,76	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	97,06	100,00	6
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	96,44	100,00	7
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	96,30	100,00	8
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	93,32	100,00	9
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №12»	92,29	100,00	10
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	90,84	100,00	11
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4»	90,10	100,00	12

*Таблица 4.9.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина»	100,00	100,00	
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,83	100,00	2

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной

организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.10.1- 4.10.3.

*Таблица 4.10.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	100,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	100,00	100,00	
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	99,04	100,00	2
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	98,77	100,00	3
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	98,27	100,00	4
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	97,89	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	97,33	100,00	6
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	95,00	100,00	7

*Таблица 4.10.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	100,00	100,00	1
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	100,00	100,00	
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,80	100,00	2
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	99,38	100,00	3
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	99,06	100,00	4
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	99,02	100,00	5
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	98,42	100,00	6
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	97,53	100,00	7

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	95,38	100,00	8
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	91,86	100,00	9
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	91,29	100,00	10
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	90,84	100,00	11

*Таблица 4.10.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100,00	100,00	
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,67	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	99,55	100,00	3

4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.11.1-4.11.3.

*Таблица 4.11.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	100,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	100,00	100,00	
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	98,27	100,00	2
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	97,95	100,00	3
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	96,00	100,00	4
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	95,26	100,00	5
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	94,23	100,00	6
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристра и оздоровления № 29"	91,67	100,00	7

*Таблица 4.11.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	99,75	100,00	2
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,60	100,00	3
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	98,59	100,00	4
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	98,04	100,00	5
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	97,83	100,00	6
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	94,47	100,00	7
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	90,12	100,00	8
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	88,78	100,00	9
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	88,06	100,00	10
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	87,47	100,00	11

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	86,45	100,00	12

*Таблица 4.11.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	1
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,83	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,83	100,00	
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина»	99,00	100,00	3

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.12.1-4.12.3.

*Таблица 4.12.1 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	99,19	100,00	2
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	98,84	100,00	3
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	98,21	100,00	4
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	97,13	100,00	5
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	95,26	100,00	6
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	94,23	100,00	7

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	93,33	100,00	8
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	90,67	100,00	9

*Таблица 4.12.2 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,80	100,00	2
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	99,53	100,00	3
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	98,59	100,00	4
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	97,06	100,00	5
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	95,96	100,00	6
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	95,65	100,00	7
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	93,42	100,00	8

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	92,48	100,00	9
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	89,93	100,00	10
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	89,55	100,00	11
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	83,50	100,00	12

*Таблица 4.12.3 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100,00	100,00	
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,83	100,00	2
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,33	100,00	3

5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.13.1-4.13.3.

*Таблица 4.13.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	99,45	100,00	2
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	99,26	100,00	3
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	98,21	100,00	4
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	97,11	100,00	5
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	96,72	100,00	6
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	96,67	100,00	7
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	96,00	100,00	8
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	95,19	100,00	9
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	92,11	100,00	10

*Таблица 4.13.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общее количество баллов</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>Рейтинг</b>
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	100,00	100,00	
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,80	100,00	2
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	99,18	100,00	3
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	97,01	100,00	4
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	96,48	100,00	5
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	87,58	100,00	6
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	87,31	100,00	7
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	83,17	100,00	8
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	82,88	100,00	9
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	81,03	100,00	10
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	78,21	100,00	11

*Таблица 4.13.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100,00	100,00	
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	99,83	100,00	2
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,50	100,00	3

5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблицах 4.14.1-4.14.3.

*Таблица 4.14.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	100,00	100,00	1
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	100,00	100,00	
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	100,00	100,00	
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	100,00	100,00	
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	100,00	100,00	
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	100,00	100,00	
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	98,36	100,00	2
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	97,33	100,00	3
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	97,12	100,00	4
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	93,68	100,00	5
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристражителя и оздоровления № 29"	93,33	100,00	6

*Таблица 4.14.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	100,00	100,00	
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	100,00	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	99,80	100,00	2
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	98,59	100,00	3
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	98,04	100,00	4
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	97,52	100,00	5
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5»	97,23	100,00	6
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	95,88	100,00	7
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	94,78	100,00	8
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	93,74	100,00	9
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	91,03	100,00	10
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4»	90,10	100,00	11

*Таблица 4.14.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	100,00	100,00	
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	99,83	100,00	2

## **5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования города Бузулука Оренбургской области с указанием лучших организаций по результатам анализа**

Во исполнение указаний Министерства образования и науки Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности.

В таблицах 5.1.1-5.1.3 представлен рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области.

По организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования, самый высокий балл итогового показателя независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность набрало муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20" – *97,05 балла*. Второе место заняло муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21" – *93,25 балла*. Третье место у муниципального дошкольного образовательного бюджетного учреждения города Бузулука "Детский сад № 19", набравшего *92,82 балла*.

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, самый высокий балл итогового показателя независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность набрало муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8» – *98,50 балла*. Второе место заняло муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа» – *94,57 балла*. Третье место у муниципального общеобразовательного автономного учреждения города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича», набравшего *93,91 балла*.

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, самый высокий балл итогового показателя независимой оценки

качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга» – 96,07 балла. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств» – 94,15 балла. Третье место у муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина, набравшего 92,72 балла.

Полный рейтинг по итоговому показателю независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, приведен в таблицах 5.1.1- 5.1.3.

*Таблица 5.1.1 Рейтинг независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	97,05	100,00	1
2. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	93,25	100,00	2
7. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	92,82	100,00	3
4. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"	91,02	100,00	4
6. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	90,08	100,00	5
12. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	90,06	100,00	6
5. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	88,33	100,00	7
9. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	87,32	100,00	8
8. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	87,23	100,00	9

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
10. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	86,57	100,00	10
3. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	84,31	100,00	11
11. Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	82,12	100,00	12

*Таблица 5.1.2 Рейтинг независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

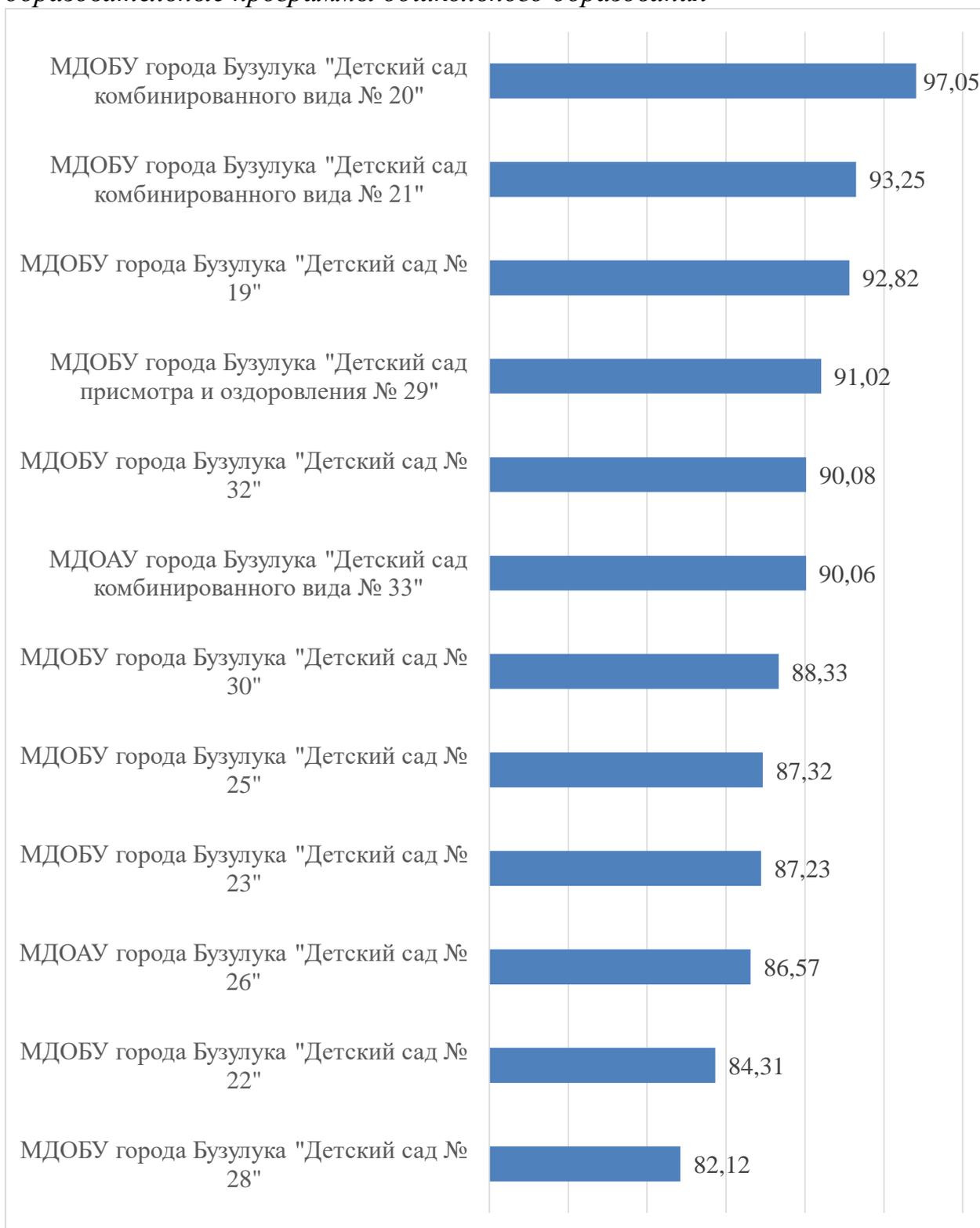
Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	98,50	100,00	1
11. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	94,57	100,00	2
1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	93,91	100,00	3
10. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	93,45	100,00	4
12. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	92,47	100,00	5
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	92,05	100,00	6
7. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	91,84	100,00	7
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	90,24	100,00	8

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
9. Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	86,94	100,00	9
8. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	86,51	100,00	10
13. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	84,82	100,00	11
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	83,24	100,00	12
4. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	81,79	100,00	13

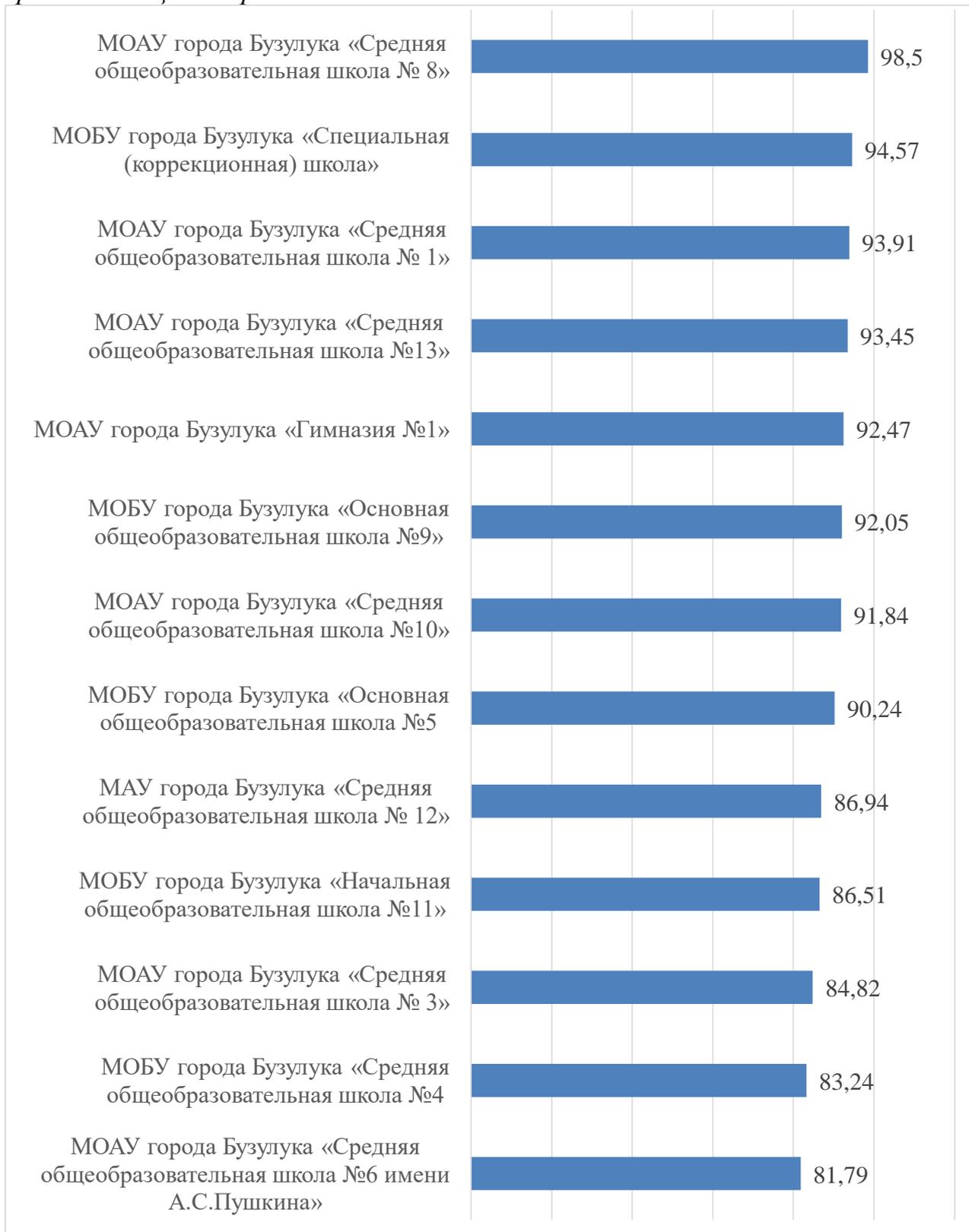
*Таблица 5.1.3 Рейтинг независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	96,07	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	94,15	100,00	2
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	92,72	100,00	3
1. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	89,91	100,00	4

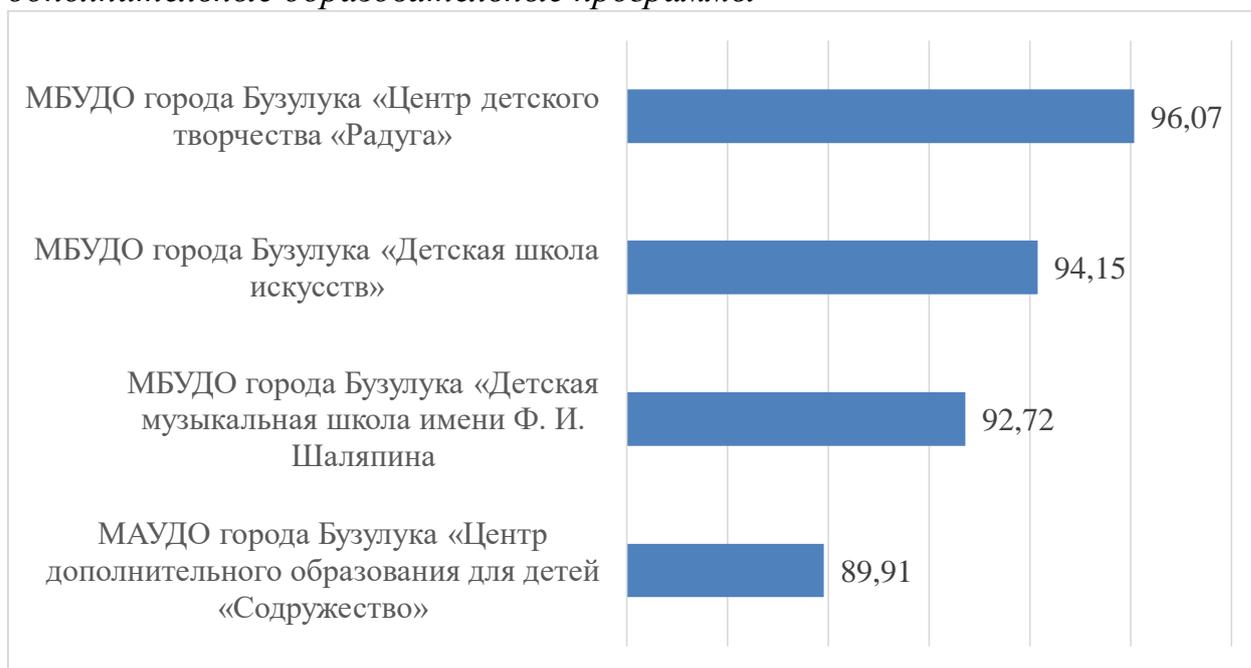
*Гистограмма 1. Рейтинг независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования*



*Гистограмма 2. Рейтинг независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*



*Гистограмма 3. Рейтинг независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*



## **6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области по результатам НОКУ**

Проведенная независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области, следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», не в соответствии с правилами 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785;

2. Недостаточность условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

4. Отсутствие на официальных сайтах образовательных организаций информации о части дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг.

## **7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования города Бузулука Оренбургской области**

### **7.1 Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет**

Рекомендации для образовательных организаций.

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785;

2. Проводить системную работу по созданию условий для организаций обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;

3. Создать раздел (страницу) на сайтах организаций для размещения информации о деятельности образовательных организаций по работе с детьми с ОВЗ и инвалидов.

4. Обеспечить наличие и функционирование на официальных сайтах образовательных организаций информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

5. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности.

Более детальные рекомендации по каждой образовательной организации представлены в протоколах (См. Приложение к отчету).

Предложения и замечания получателей образовательных услуг, полученные при проведении опроса, приведены в Приложении 4.

## **7.2 Предложения по итоговой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области**

Основными направлениями улучшения показателей являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций;
- повышение комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа образовательных организаций;
- повышение комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайте и стендах образовательных организаций.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

**Приложение 1. Перечень организаций, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Бузулука Оренбургской области в 2020 году**

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Кирова/Рожкова, дом 4/30	Побежимова Юлия Владимировна	8(35342) 2-47-07	school.1@mail.ru	<a href="http://buzuluk-school1.ucoz.ru/">http://buzuluk-school1.ucoz.ru/</a>
2.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	461041, Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Фрунде, д.100	Панфилова Ольга Владимировна	8(35342) 5-36-12	school4-53@inbox.ru	<a href="http://buzuluk-school4.ucoz.net/">http://buzuluk-school4.ucoz.net/</a>
3.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	461041, Оренбургская область, город Бузулук, улица Гая, дом 35 а	Ужва Лидия Петровна	8(35342) 4-54-23	school_5@mail.ru	<a href="http://school5.rc-buzuluk.ru/">http://school5.rc-buzuluk.ru/</a>
4.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	461040, РФ, Оренбургская область, город Бузулук, улица Ленина/О.Яроша, дом 54/66	Долгих Алтынбике Нагашпаевна	8(35342) 2-43-02	6sohbuh@mail.ru	<a href="http://buzuluk6.ucoz.ru/">http://buzuluk6.ucoz.ru/</a>
5.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	461040, Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Галактионова, д. 35	Саяпина Светлана Васильевна	8(35342) 2-49-09	buzsekr8@mail.ru	<a href="http://school8.rc-buzuluk.ru/">http://school8.rc-buzuluk.ru/</a>
6.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 1-я Линия, дом. 40	Саичкин Александр Анатольевич	8(35342) 7-21-61	school9bzl@yandex.ru	<a href="http://school9.ucoz.ru/">http://school9.ucoz.ru/</a>
7.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 3-я Линия, дом. 9	Белоногина Татьяна Владимировна	8(35342) 5-99-95	school10_buzuluk@mail.ru	<a href="http://school10.ucoz.org/">http://school10.ucoz.org/</a>

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
8.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Ленина/Рожкова/д.2/34	Горюнова Марина Александровна	8(35342) 2-18-57	buz-shkola - 11@yandex.ru	http://school11.ucoz.ru/
9.	Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»	461043, Оренбургская область, город Бузулук, улица Лизы Чайкиной, дом № 3	Немцова Ирина Николаевна	8(35342) 4-58-50	mouso-sh122007@yandex.ru	http://school12buzuluk.ucoz.ru
10.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	461042, РФ, Оренбургская обл., г. Бузулук, ул. Школьная, д. 56	Козлова Юлия Алексеевна	8(35342) 2-70-17	school13_buzuluk@mail.ru	www.school13buzuluk.ucoz.ru
11.	Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Крестьянская /Заводская, дом 46/71	Горбунова Елена Васильевна	8(35342) 2-42-32	schoolkorrbuz2018@mail.ru	http://school5kor.ucoz.ru/index/osnovnye_svedenija/0-65
12.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	461040, Оренбургская область, г. Бузулук, 4 микрорайон, №14 «а»	Власова Ирина Александровна	8(35342) 5-72-11	buzuluk-gimn@yandex.ru	buzuluk-gimn@yandex.ru
13.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	461041, Оренбургская область, город Бузулук, улица Ленина, д. 64	Терлеева Надежда Юрьевна	8(35342) 2-08-54	korneevany2008@mail.ru	http://codod.rc-buzuluk.ru/
14.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Чапаева, д. 38.	Гостева Ольга Юрьевна	8(35342) 2-45-00	raduga73-07@mail.ru	http://cdtraduga2012.ucoz.ru/
15.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	461040, Оренбургская область, город Бузулук, 3 микрорайон, д. 8	Сухова Ольга Александровна	8(35342) 4-47-00	dshi1967@mail.ru	http://dshi-buzuluk.oren.muzkult.ru/
16.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 7А микрорайон, д.196	Говорухина Ольга Николаевна	8(35342) 5-96-48	dou.20.buz@yandex.ru	https://www.sad20buzuluk.ru/

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
17.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Полтавская, д. 93	Савельева Наталья Николаевна	8(35342) 5-42-05	dou.21 .buz@ yande x.ru	<a href="http://zvezdochka-bz.ucoz.ru/">http://zvezdochka-bz.ucoz.ru/</a>
18.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 15 линия, д. 53 а	Абоимова Екатерина Петровна	8(35342) 5-21-93	dou.22 .buz@ yande x.ru	<a href="https://m Dobu22.ucoz.net/">https://m Dobu22.ucoz.net/</a>
19.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристра и оздоровления № 29"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 1 микрорайон, д. 12	Натальина Наталья Геннадьевна	8(35342) 7-66-56	dou.29 .buz@ yande x.ru	<a href="http://www.29.ds-info.ru/">http://www.29.ds-info.ru/</a>
20.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 4 микрорайон, д. 39	Васильева Марина Сергеевна	8(35342) 5-85-52	dou.30 .buz@ yande x.ru	<a href="http://hudestet30.ucoz.ru/">http://hudestet30.ucoz.ru/</a>
21.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 4 микрорайон, д. 27	Матросова Марина Михайловна	8(35342) 7-61-51	dou.32 .buz@ yande x.ru	<a href="http://du32-buzuluk.ucoz.net/">http://du32-buzuluk.ucoz.net/</a>
22.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Фрунзе. д.103	Шахматова Ольга Николаевна	8(35342) 5-35-27	dou19 det201 4@yan dex.ru	<a href="http://www.19.ds-info.ru/">http://www.19.ds-info.ru/</a>
23.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 1 микрорайон, д. 2 А	Алейникова Людмила Борисовна	8(35342) 7-62-31	doy.23 .buz@ yande x.ru	<a href="http://doy-23-buz.ucoz.org/">http://doy-23-buz.ucoz.org/</a>
24.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Пушкина, д. 12	Лапина Лариса Викторовна	8(35342) 2-06-14	dou.25 .buz@ yande x.ru	<a href="http://du25buzuluk.ucoz.org/">http://du25buzuluk.ucoz.org/</a>
25.	Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 3 микрорайон, д. 5 А	Пергушева Разалия Рафгатовна	8(35342) 4-43-30	dou.26 .buz@ yande x.ru	<a href="https://m doay-26.ucoz.ru/">https://m doay-26.ucoz.ru/</a>
26.	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Луговая. Д. 2 Б	Егорова Оксана Николаевна	8(35342) 5-54-85	doy.28 .buz@ yande x.ru	<a href="http://du28.rc-buzuluk.ru/">http://du28.rc-buzuluk.ru/</a>

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
27.	Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 2 микрорайон, д. 39	Смирнова Наталья Ивановна	8(35342) 7-66-94	dou.33 .buz@ yande x.ru	<a href="http://m&lt;br/&gt;doau33.&lt;br/&gt;ucoz.ru/">http://m doau33. ucoz.ru/</a>
28.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	461046, Оренбургская область, г. Бузулук, 1 микрорайон, д. 8	Елисеева Татьяна Николаевна	8(35342) 5-62-20	School 3buzul uk@m ail.ru	<a href="http://bu&lt;br/&gt;zuluk-&lt;br/&gt;school3.&lt;br/&gt;ucoz.ru">http://bu zuluk- school3. ucoz.ru</a>
29.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина	461040, Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Ленина, д. 63	Мозговая Татьяна Владимировна	8(35342) 2-59-43	muz.sh kola.fo rte@m ail.ru	<a href="http://d&lt;br/&gt;msh-&lt;br/&gt;buzuluk.&lt;br/&gt;oren.mu&lt;br/&gt;zkult.ru">http://d msh- buzuluk. oren.mu zkult.ru</a>



**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

---

---

---

---

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

### **Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

1. Показатели, характеризующие **открытость и доступность информации** об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

п/п	Показатели
.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <sup>2</sup> : - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
.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 образовательных услуг)

2. Показатели, характеризующие **комфортность условий**, в которых осуществляется образовательная деятельность

п/п	Показатели
.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - 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; - санитарное состояние помещений организации

<sup>2</sup> Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

п/п	Показатели
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

3. Показатели, характеризующие **доступность образовательной** деятельности для инвалидов

п/п	Показатели
.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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
.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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 сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)

4. Показатели, характеризующие **доброжелательность, вежливость работников** организации

п/п	Показатели
.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

<b>п/п</b>	<b>Показатели</b>
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5. Показатели, характеризующие **удовлетворенность условиями** осуществления образовательной деятельности организаций

<b>п/п</b>	<b>Показатели</b>
.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)
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

#### Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций города Бузулука Оренбургской области

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»	<p>Расширить здание (построить филиал)                      Пересмотреть график                      Хотелось бы учиться в одну смену                      Школе требуется ремонт классов, до сип в некоторых кабинетах деревянные окна, старый пол и обшарпанные стены. Не хотелось бы, чтоб уроки во вторую смену заканчивались в темное время суток. И решить проблему с питанием, она во всех школах нашего города!!!</p>
Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4	<p>Ужасное отношение к детям: постоянное унижение, хамство и грубость педагогов к ученикам. Полное отсутствие педагогического этикета в работе с родителями и детьми.                      Введение продления для начальных классов, бесплатные доп. Занятия                      Перевести всех детей на обучение в первую смену.                      5 дневная учебная неделя                      Ремонт школы и обустройство прилегающей к ней территории.                      Сделать стоянку для автотранспорта и дорогу к школе.                      Сделать сайт школы более доступным и открытым                      Хочу чтобы в школе был современный ремонт, классы оборудованы техникой, просторные классы, хорошее освещение.                      Улучшить питание учащихся                      Чтoб было бесплатное питание и охрана.                      Хотелось бы, чтобы не было второй смены у начальных классов; хотелось бы, чтобы не принуждали учителей упрашивать родителей сдавать деньги на охрану и т.п.; хотелось бы, чтобы директор отвечала на вопросы родителей не из-за угла, не показывая своего лица. Да и много чего хотелось бы еще... Уроки английского в начальной школе никакие, дети не получают знаний абсолютно никаких.                      Учителей - предметников, удобную мебель, спортивный инвентарь.                      Выделения помещения под гардероб.                      1. Более качественный уровень преподавания иностранного языка.                      2. Более качественное питание.                      3. Предлагаю также организовать досуг детей во время нахождения их в школьном лагере на время каникул.                      4. Отменить вторую смену хотя бы для учеников начальных классов.                      5. Хотела бы видеть более разнообразный перечень дополнительных занятий, кружков, факультативов по интересам учеников (в частности для начальных классов), либо более подробную информацию о их работе. "                      Желание посещение таких кружков как рисование, кройки и шитья и т.п.                      Технички постоянно хамят и орут. Необходимо их приструнить! Соц. Педагог и вожатая- ни о чем, не любят детей, всё для бумажки!                      Безответственная охрана. Беспорядочное отношение к детям. Мебель и классы в ужасном состоянии. Учителя постоянно в отъездах.                      Качество знаний детей на нуле.                      Хотелось бы чтоб ребёнок учился в комфорте                      Плохие стулья в некоторых классах. Постоянно рвутся вещи из-за</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>плохих стульев.  Нужен актовый зал, кабинеты труда  Обеспечить спортивными товарами школу в зимнее время (лыжи, ботинки, лыжные палки). Сделать ремонт в кабинетах, чтоб было комфортно в них находится  Плату отменить за питание и охрану  Смена школьной формы  Сделать ремонт в туалете, поставить закрытые кабинки  Хотелось бы, когда дети переобуваются, чтобы не было толкотни и было где можно присесть при переобувании сменной обуви.  Школьный автобус  Улучшить информационное обеспечение преподавателей и учеников.  На качество обучение в классе, влияет поведение учеников.</p>
Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5	<p>Очень плохой коллектив. Во главе директора  Перейти на 5-ти дневную учебную неделю  Столовая должна быть большая  Чтобы дети учились в одну смену  Учебный день с 8.30, а не с 8.00  Предоставить новый инвентарь для спортзала  Сделать больше спортивных кружков: настольный теннис, волейбол, баскетбол, легкая атлетика  Убрать предметы родной язык и родная речь  Сделать перемены подлиннее  Расширить библиотеку, закупить новые книги, создать читательский зал  Установить во все кабинеты принтеры  Хочется больше творческих кружков  Больше спортивных секций  Больше уроков математики</p>
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»	<p>Преподавателям быть более внимательнее в детям!  Улучшение питания  Вторая смена очень напрягает детей и родителей.  Отменить обязательное питание  Чуть-чуть подделать мебель  Организовать в школе шкафчики для личных вещей  Оснащение санузлов предметами личной гигиены. Под контроль качество питания!!  1) хотелось бы, чтобы провели капитальный ремонт в школьном туалете.  2) Ждем полноценного образования без применения дистанционных услуг!  Меньше денег собрать с родителей  Улучшить качество питания  Ремонт в туалете  Спортивный инвентарь предоставить.  1.Чтобы все дети ходили в школу в первую смену.  2. Прекратить ежегодные сборы на ремонт школы и охрану!  Убрать 2 смену. Построить дополнительный комплекс для начальных классов  Сделать ремонт внутри, обезопасить лестницы. И уже наконец-то пустить детей учиться нормально в школу  Нужно улучшить питание. Сделать так, чтобы оно было горячее, а не холодное  Произвести замену парт и стульев учащихся</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Весь учебный 2019-2020 год было не стабильное расписание. Родителям первоклассников приходилось все утро "сидеть" в вайбере, чтобы не пропустить сообщение о времени окончания занятий. Преподаватель физкультуры то был занят, то болел. Хотелось бы чтобы урегулировали эти вопросы. Дистанционное же обучение свелось к скоростному выполнению заданий (в 10.00 давали задания, а к 18.00 уже нужно было прислать результаты учителю, и это при том, что многие родители первоклассников работали и могли помочь детям только вечером).</p> <p>Хотелось бы, чтобы дети учились в первую смену, получали больше дополнительных образовательных услуг, не прерывали и не переносили учебный процесс, во время пробных экзаменов.</p> <p>Обеспечить всем школьникам бесплатное питание, и обучение всех классов в первую смену</p> <p>Отремонтировать школу, постоянно пахнет канализацией, отремонтировать кабинеты, столовую, актовый зал</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не вводить дистанционное обучение, только очное обучение!</li> <li>2. Обеспечение усовершенствующей оргтехники ОО.</li> <li>3. Разгрузить учителей отчетами и дополнительной бумажной нагрузкой, т.к. Не хватает время на учеников.</li> </ol> <p>Чтобы учителя больше уделяли внимание детям во время перемены Сделать более разнообразными дополнительные образовательные услуги (факультативы, современные актуальные предметы: робототехника, программирование). Техническое действующее! Оснащение кабинета технологии для девочек (полностью отсутствует практическая отработка навыков и умений)!</p> <p>Хотелось бы видеть более активную и заинтересованную работу преподавателей с детьми в сфере подготовки к предметным олимпиадам, участия в различных очных и онлайн конференциях для школьников.</p> <p>Для комфортного обучения детей необходимо поменять окна в школе т.к. Зимой в классах очень холодно.</p> <p>Хотелось бы опытных учителей для начальных классов Библиотекарь по-хамски с детьми разговаривает. Сама видела пока ждала и мой ребенок потом сам жаловался. Учителей хороших мало осталось. Раньше сильная школа была, сейчас - нет. Питание в школе не устраивает. Платим деньги за то, что есть невозможно. Ребенок говорит, что в дни проверок только чай даже с лимоном и вкусом дают, как проверки нет - еда ужасная. Учителя не готовят по предметам. Дома приходится темы самим родителям объяснять.</p> <p>Дистанционное обучение вообще было по сути самостоятельным обучением. Школам пора убирать с учителей все отчеты и писанину, а заняться прямыми обязанностями. Сейчас сплошные записки, заявления на каждый чих, а толку нет. Бюрократия и волокита до абсурда! Каждое заявление с кучей длинных формулировок и подписью всевозможных согласий на обработки всевозможных данных. К чему?!?! Печальные вещи в уровне образования и указания образовательных услуг. Отчетов, исследований много, а знаний у детей и воспитания - ноль.</p> <p>Своевременно обновлять информацию</p> <p>Нет возможности для комфортного ожидания в холле до турникета: малая площадь, что создает скученность при ожидании, всего 2 скамейки, но большее количество не разместить, мало скамеек в коридорах, нигде сидеть при ожидании.</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Онлайн дневник для родителей</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Важно, чтобы дети учились в первую смену.</li> <li>2. Хотелось бы более профессиональных преподавателей для детей, тем самым улучшить качество образования.</li> <li>3. Улучшить качество условий в школе (комната личной гигиены и т. Д.).</li> <li>4. Возможность родителями присутствовать на занятиях во время учебного процесса. 5. Возможность родителями посещать школьные мероприятия (в актовом зале не пускают желающих родителей присутствовать на важных линейках. Например: на 1 сентября не пустили родителей на линейку).</li> </ol> <p>Индивидуальный подход к каждому ученику, а не к классу в целом (помощь в усвоении материала)</p> <p>Улучшить материальное положение школы, уровень квалификации учителей</p> <p>Улучшить работу бухгалтерии по оплате платных услуг, так как неоднократно возникают проблемы, что платим сколько выставляют ежемесячно, а в конце года или к началу нового учебного года всплывают долги за прошедшее время</p> <p>Хотелось бы, чтобы сняли старые железные решетки с окон и заменили стеклянные окна пластиковыми.</p> <p>Улучшение качества питания, сокращение сборов денег на нужды</p> <p>Побольше внеклассных консультаций.</p>
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»	<p>В столовой часто бывают тараканы. Просьба чаще проводить дезинфекцию.</p> <p>Переход на пятидневку</p> <p>Два иностранных языка</p>
Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»	<p>Поменять окна в начальной школе, отремонтировать крышу в основной школе и сделать фасад школы</p> <p>Улучшить сан. обработку, лучше объяснять учебный материал</p> <p>Установить фонтанчик для питья (дети пьют воду в туалете), наладить работу с кадетами (детьми никто не занимается), обеспечить детей вкусным и действительно горячим питанием (дети отказываются питаться объясняя тем, что это не вкусное и холодное тушеная капуста или плов — это не завтрак)</p> <p>Крытый переход в столовую (так как на территории школы, 2 корпуса - 1 корпус - Учёба 5-9 классов, 2-ой корпус - Учёба 1-4 классов и столовая.). Большой спортзал (так как у нас очень маленький спортзал для 30 человек в 1 классе.</p> <p>Чтобы в школе отменили кабинетную систему обучения</p> <p>Больше кружков</p>
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»	<p>Обустройство раздевалки на физическую культуру</p>

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»	<p>Сменить педсостав</p> <p>Обеспечить устранение ошибки связанной с доступом к электронному дневнику учащегося (<a href="https://edu.otb.ru/">https://edu.otb.ru/</a>), свидетельство о рождении, содержащее русские буквы и римские цифры не распознается электронной системой</p> <p>Необходимо расширить перечень кружков. С удовольствием ходили бы на рисование, танцы и другие</p> <p>Больше внимания и времени уделять каждому ребенку.</p> <p>Просьба раздевалку привести в нормальное состояние. Вешалок на всех детей не хватает. Вещи постоянно пропадают и валяются.</p> <p>Лавочке тоже мало, утром бывает места не хватает раздеваться.</p> <p>На втором этаже школы очень жарко, желательнее бы предусмотреть возможность убавлять батареи в классе или вовсе их перекрывать при необходимости! А для этого нужно поменять радиаторы отопления на более новые! Дети во время отопительного сезона всегда мокрые, что не есть хорошо!</p> <p>Устные уроки должны быть выучены в школе, а не дома - до ночи</p> <p>Усилить контроль над качеством питания детей и непосредственно работой кухонных работников</p> <p>Крайне необходимо улучшить качество питания детей.</p> <p>Больше ввести кружков</p> <p>Объяснять тему ребёнку до тех пор, пока он не поймёт её.</p> <p>Не удобен гардероб для верхних вещей, почему нельзя раздеваться детям в классе? Как заходишь в школу, фойе и по обеим сторонам гардероб 1-2 и 3-4 класс, зимой холодно хоть и включают кондиционер, т.к. Входная центральная дверь постоянно открывается, мало места, родителей не пускают с детьми в гардероб, т.к. Расположение администрации, хорошо, согласна, если распоряжение администрации, но тех. Персонал, грубый, на детей орёт, гоняет, не следит за вещами детей, если упали на пол так же лежат вещи на полу. Постоянно деваются куда-то вещи из гардероба.</p> <p>В столовой не всегда горячий обед, а подогретый.</p> <p>Необходимо изменить подход к контролю качества горячего питания детей.</p> <p>Бесплатное питание</p> <p>Пожелание не школе, а вышестоящим органам: поскольку школа только начального образования, предусмотреть для выпускников возможность перехода в следующее звено образования с сохранением как можно более полного коллектива/класса.</p> <p>Выдача обучающих пособий, брошюр.</p> <p>Старая мебель, в туалетах вечная проблема с бумагой, уборщицы орут на детей</p> <p>Предоставить больше скамеек для переодевания детей, особенно в снежное время или когда слякоть, негде сесть детям, чтобы переобуться и переодеться</p> <p>Необходимы ремонт туалетов и смена поставщика продуктов питания</p> <p>Уменьшить нагрузку на родителей в вопросе материального обеспечения условий обучения</p> <p>Заменить парты и стулья, и слишком маленькое помещение при входе в школу где провожаем детей, встречаем.</p> <p>Требуется капитальный ремонт системы канализации, идет вонь от туалета</p> <p>Сменить тех. Персонал, ужасные технички, охрана и гардеробщица</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Предоставлять домашнее задание до 12:00</p> <p>Больше ответственности и компетентности учителям и воспитателям. Слишком расслабились!</p> <p>Обеспечить каждый класс необходимой оргтехникой, чтоб преподавателям было удобно и комфортно работать и конечно же обеспечить ее содержание школой. И самая большая проблема школ нашего города — это питание, оно отвратительное, и эту проблему нужно срочно решать!!!</p> <p>Увеличить площадку для проведения линеек</p> <p>Хотелось бы, акцентировать внимание на безопасности, в школе нет никакого контроля по прохождению посторонних в школу, установка турникетов как минимум нужна, сама не раз проходила без всякого контроля, страшно за детей.</p>
<p>Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»</p>	<p>Отметить учёбу в субботу, это неправильно</p> <p>Более доступный электронный дневник</p> <p>Обеспечить проведение занятий только в первую смену</p> <p>Хотелось бы чтобы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Начало учебного дня начиналось не с 8:00, а с 8:30.</li> <li>2. Учебный процесс проходил в одну (первую) смену.</li> </ol> <p>Хотелось бы улучшить частоту в туалетах для учащихся</p> <p>Хотелось бы чтобы на продленке ученики выполняли домашнее задание. А то весь день ребенок находится в школе, приходит вечером домой, а уроки не сделаны и весь вечер слезы, что они устали и надо снова уроки делать.</p> <p>При дистанционном обучении очень хотелось бы получать обратную связь от преподавателей.</p> <p>Мало уделяется внимания на подготовку детей по некоторым предметам.</p> <p>Чтобы обучение не было дистанционным, убрать внеурочную деятельность, добавить спортивные секции, кружки.</p> <p>Улучшить материальную базу.</p> <p>Оснастить классы новыми картами и стульями</p> <p>Сделайте душевые и не переходите на дистанционное обучение</p> <p>Приём на работу учителей с опытом работы, а не студентов, которые только что были выпускниками вузов, колледжей и т.д.</p> <p>Обеспечить учеников техникой для дистанционного обучения.</p> <p>Хотелось бы избавиться от запаха туалета и курильщиков в них</p> <p>Чтобы было хорошее питание</p> <p>У учеников 10-11 классов отмена урока технологии</p> <p>Не объединять классы при отсутствии учителя (у одного учителя не ставить несколько классов на урок)</p> <p>Уважаемые учителя, организуйте онлайн-уроки для своих учеников конкретно по классам и по темам, чтобы родителям не приходилось искать в интернете объяснение темы, а детям тупо списывать ответы.</p> <p>Уважаемая администрация, просьба реагировать на затронутые проблемы, а не пускать все на самотек.</p> <p>5-дневная учебная неделя, бесплатное питание, отмена ВПР, перемены по 5-15 минут</p> <p>Побольше лавочек, кресел в коридорах</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В каждой школе обязательно должен работать школьный психолог, который будет стоять на защите интересов ребенка и способствовать установлению комфортных отношений между всеми участниками образовательного процесса.</li> <li>2. Активнее использовать системный подход в обучении.</li> </ol>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Организация дополнительных занятий для отстающих детей Хотелось бы, что бы педагоги поддерживали контакт с родителями не только в начальной школе и не только в статусе классного руководителя. Встреча с педагогом - предметником возможна, в сегодняшних условиях, только по желанию самого педагога. Полное и своевременное обновление информации на сайтах организации Улучшить учительский состав и качество получаемых знаний. Репетиторы ооочень дорого. Заменить парты стулья, расширить холл для комфортного раздевания и смены обуви, обеспечить детей личными ящиками для хранения вещей и спортивного инвентаря, запретить детям пользоваться телефонами в школе. Поставить кулеры с водой для детей Необходимо больше преподавателей высокого уровня, которые бы занимались образованием детей, а не писаниной. Нужны преподаватели которые могут дать детям более качественные знания. Особенно нужны преподаватели по профилирующим предметам. Хотелось, чтобы в школе помимо основных уроков проводились дополнительные занятия по интересам: юный художник, юный программист, начинающий историк, знаток английского, умелые ручки, кройки и шитья, юный шахматист и прочее. В школе для этого есть замечательные кадры, и думаю, что детям это тоже понравилось бы. Учителям химии и истории быть более лояльными к ученикам</p>
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»	<p>Хотела бы, чтоб была первая смена. Чтоб второй смены не было. Уже 3 года учимся только во вторую смену. Побольше кружков бесплатных Хотелось бы, чтобы в школе действовало больше спортивных секций Установить пятидневную неделю в школе Оснастить школу современными тсо, поменять окна Хотелось бы, чтобы не было второй смены. А ещё туалетные комнаты в плохом состоянии Побольше профессиональных преподавателей. Уменьшить количество детей в классе Школе нужен ремонт в старом здании. Школе нужна постройка спортзала и помещений для кружковой работы. Приобрести парты Эрисмана для кабинетов начальных классов</p>
Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»	Предложений и замечаний нет
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»	<p>Учителей предметников постоянно нет, качество преподавания низкое. Как может преподавать в старших классах математику вожатая!! В нашей гимназии просто очень необходим еще один спортивный зал Желательно, чтобы дети учились только в первую смену. Качество знаний было бы выше. Пятидневную неделю Считаю необходимо проверить компетенцию и даже грамотность некоторых учителей. А у некоторых надеты "короны", дети для них</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>способ показать своё величие. Гимназия изменилась!</p> <p>По окончании учебного года, просьба сдавать пройденные учебники и выдавать детям в мае-июне новые учебники на следующий учебный год для ознакомлением с новыми программами и подготовкой на летних каникулах.</p> <p>Учителям, хотя бы раз в неделю, оставлять детей после уроков, на доп. Занятия, бесплатные, по основным предметам -матем., физика и т.д. Настоятельно прошу от этом, особенно касается учителей начальной школы,</p> <p>Обеспечить полноту педагогического состава для среднего и старшего звена обучающихся. Хочется чтоб знания учащихся ГИМНАЗИИ соответствовали этому статусу. Стараться закреплять педагогов за классами на все время обучения. Улучшить качество питания. Медработник должен присутствовать в своем кабинете во время перемены хотя бы! Предусмотреть возможность углубленного изучения предметов учащимися по интересующим их предметам. (Пусть на платной основе и малыми группами) Проводить профориентацию учащихся начиная с 5 класса. Работа психолога школы должна быть более доступной для учащихся, их родителей и в тоже время конфиденциальной (например онлайн).</p> <p>Улучшить качество дистанционного обучения, настроить онлайн обучение</p> <p>Улучшить мебель в классах.</p> <p>Отмена школьной формы во время пандемии для оптимизации расходов родителей.</p> <p>Нужна более просторная раздевалка при спортзале</p>
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»	<p>Роспись стен картинами</p> <p>Раздавать бесплатные карандаши</p> <p>Увеличить количество кружков для дошкольников</p> <p>педагоги опытные</p>
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»	<p>Улучшить базу</p> <p>Увеличить количество кружков</p> <p>Расширить компьютерное направление</p> <p>Открыть больше спортивных направлений для мальчиков</p> <p>Дополнительно оснастить новыми компьютерами</p> <p>Открыть кружок бисера</p> <p>Разнообразить направления для девочек</p> <p>Открыть побольше объединений для мальчиков</p> <p>Расширить зону</p> <p>Увеличить количество мужчин педагогов</p> <p>Больше кружков для детей 5 лет</p> <p>Открыть кружок для детей 3 и 4 лет</p> <p>Открыть кружок танцев для мальчиков брек данс</p> <p>Нужно больше объединений для старшеклассников</p> <p>Организуите питание в центре</p> <p>Открыть больше направлений по спорту</p> <p>Улучшить материальную базу</p> <p>Отмените платные кружки</p> <p>Сделать современный ремонт здания</p> <p>Робототехника и легомоделирование для мальчиков</p>

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»	Предложений и замечаний нет
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"	Предложений и замечаний нет
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"	<p>Хотелось бы, чтобы шкафчики в группе были у каждого ребенка, а не на двоих!</p> <p>Больше внимания и доброты детям от воспитателей</p> <p>Разнообразить меню, можно добавить йогурт, снежок.</p> <p>Улучшить дизайн сайта (более подробную информацию)</p> <p>Количество воспитателей не соответствует (как минимум 2 человека в смену) количеству детей в группах! (40воспитаиков). Один человек физически с этим не справится.</p> <p>Обеспечение игрушками, канцтоварами, постельным бельём.</p> <p>Работа основной группы до 6:30</p> <p>Закаливание детей, включение в план ежедневные прогулки, убрать из группы телевизоры и сократить численность детей в группе.</p> <p>Добавить дежурные группы на время карантина</p> <p>Обеспечивать дезсредствами в полном объеме для лучшей обработки, так как сами родители покупают каждый месяц дез средства и бытовую химию, хорошо бы чтобы в группах был дезар для дезинфекции воздуха</p> <p>Хочется чтобы воспитатели были более вежливыми, чтобы в саду предоставлялось постельное белье для ребёнка, а не родители покупали его. В целом разочаровались в детском садике. И ещё хотелось бы, чтобы моего ребёнка не обижали воспитатели и нянечка, это уж вообще кошмар!</p> <p>Побольше бесплатных кружков</p>
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"	Предложений и замечаний нет
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад пристра и оздоровления № 29"	<p>Чтобы питание детей было соответствующее с фруктами, т. к. Сад является оздоровительным.</p> <p>Внедрить более углубленные программы по подготовке детей к школе (поставить руку к письму, учить чтению, счёт). Расширить перечень кружков (танцы, пение, чтение, письмо, английский язык, развитие памяти, внимания, логики, мелкой моторики, математические кружки (ментальная арифметика))</p> <p>Обратить внимание на директора</p> <p>Детскому саду необходимы кружки, чтобы дети занимались и развивались в стенах сада, а не ходили по вечерам на доп. занятия!</p> <p>Только из-за этого я бы не рекомендовал этот детский сад.</p> <p>Администрации сада, нужно быть ближе к своим воспитанникам и их</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>родителям. За 2 года заведующую сада даже не видели. Более образованный персонал (воспитатели). В качестве примера - мой ребенок с диагнозом СДВГ. Воспитатели совершенно не представляют как себя вести с такими детьми, доходило до того, что ребенка закрывали в темном туалете и пугали этим, силой уводили с улицы оставляя синяки на шее, до кровоподтеков тащили за мочку уха. Не могут настроить взаимодействие между детьми, доходило до травли родителей других детей нас и моего ребенка.</p>
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"	<p>Улучшить питание детей Хотелось бы психолога - логопеда видеть в штате</p>
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"	<p>Чтобы в группах было поменьше детей Нужен психолог в детском саду Выделять деньги на покупку новой мебели Обустроить дворы Увеличить время работы основных групп</p>
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"	<p>Капитально ремонтировать сады нужно за счёт государства, а не за родительские кошельки</p>
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"	<p>Предложений и замечаний нет</p>
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"	<p>Предложений и замечаний нет</p>
Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"	<p>Дать средства на благоустройство территории Обновить мебель, уменьшить количество детей в группе, поставить регуляторы на батареи. Окна- деревянные рамы продувают. Мало занимаются с детьми какой-либо образовательной деятельностью. Платные кружки да и там с ними никто не занимается. Старая скучная мебель, игрушки 30 летней давности! В группах разруха, ремонта требует весь садик. Уличные площадки без слез не взглянешь. Асфальтное покрытие это просто кошмар. А окна в саду — это вообще отдельная тема. Старые разошедшиеся. Видимо заведующая побеспокоилась только о себе так как у нее в кабинете стоят новые стеклопакеты. Вообще вся система построена на поборах. Все за счет родителей (бытовая химия, игрушки, канц. Товары, мебель и многое другое). Улучшить подготовку к школе Группы должны работать до 19.00, воспитатель должен внимательнее относиться к своим обязанностям</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Проводить совещания по обсуждению вопросов программы обучения детей</p> <p>Сделать пребывание детей в саду более безопасным (выбитый асфальт на территории, ступени в группу совершенно не подходят для детей).</p> <p>Увеличить пребывание ребёнка в группе до 18:30, в дежурную группу с 18:30</p> <p>Хотелось бы часы работы группы продлить до 19 часов.</p> <p>Улучшить питание детей (пусть даже поднятием род. Платы) и з/п воспитателей</p> <p>Новую мебель в группу, игровые уличные комплексы для детей</p> <p>Обновить мебель для детей в группе (стулья, шкафчики), но не за счёт родителей, а за счёт государства. Побольше бесплатных занятий для детей, если родители не заплатили, то значит ребёнок не получает знаний и занятий, сидит просто играет один. Ребёнок "отрезан" от коллектива.</p> <p>Поставить пластиковые окна, ремонт в туалетной комнате, поменять шкафчики для одежды.</p> <p>Нормализовать температуру и влажность в помещения, соблюдать правила проветривания, которые установлены Роспотребнадзором</p> <p>Предлагаю отменить платные занятия с детьми, очень много времени уходит только на платные занятия и уделять больше времени на развитие детей по различным направлениям.</p> <p>Не хватает финансирования на ремонт детского сада, все вешает и обновляется только на деньги родителей</p> <p>Более оснащённые детские площадки, игровые зоны</p> <p>Увеличить дополнительными группами на период пандемии</p> <p>Обучение чтения детей</p> <p>Увеличить дополнительными группами на период пандемии</p> <p>Периодическое повышение квалификации воспитателей.</p> <p>Воспитателям (особенно ясельной группы) быть терпимей и внимательнее.</p> <p>Асфальт в саду ужасный, ямы, во время дождя лужи. Вокруг сада зимой такие сугробы что пешком нельзя пройти. А ребёнок вообще тонет в снегу. Вообще внутри ремонт делают, а снаружи пусть дети калечатся.</p>
Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"	<p>Чтобы выделялись средства из бюджета на благоустройство</p> <p>Сократить количество детей в группе, очень большие группы.</p> <p>Медицинский работник - грубиянка.</p> <p>Расширить круг продуктов</p> <p>Предлагаю ввести платную группу с обязательным, углубленным изучением отдельных дисциплин (логика) к примеру.</p> <p>Очень неудобно, особенно в холодные времена года пользоваться шкафчиком на двоих детей, очень из-за это тесно, ничего из вещей не умещается и падает.</p> <p>Прогулки с детьми каждый день, одевать на прогулки по погоде, проветривать в отсутствии детей</p> <p>Детскому саду нужен капитальный внутренний и наружный ремонт, детские площадки не оборудованы, дорожки и подходы к зданию в ужасном состоянии, туалетные комнаты оставляют желать лучшего, мебель и игрушки приобретаются за счёт родителей, площадки также обустроены собственными силами педагогов и родителей. Считаю целесообразным выделение бюджетных средств для благоустройства детского сада!</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>По моему мнению необходимы отдельные комнаты для сна, кровати для всех деток, а не раскладушки</p> <p>Обеспечить в период пандемии всем необходимым т. Е мед. Оборудованием по группам для посещения сада со средств бюджета, а не за счет средств родителей.</p> <p>Сделать все возможное что бы дети как можно меньше болели и не заражали друг друга</p> <p>Как можно больше развивающих кружков</p> <p>В зимнее время чаще гулять с детьми, в весеннее время убирать снег и лёд нависающий с крыши, который опасен для жизни при падении</p> <p>Проведение бесплатных кружков</p>
Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"	<p>Детскому саду необходима новая крыша</p>
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»	<p>Перейти на режим обучения только в первую смену</p> <p>Хотелось бы больше квалифицированных педагогов по химии, биологии, физике, русскому языку и естественно большее количество часов по спец предметам.</p> <p>Бесплатное питание для детей</p> <p>Замена старых технических средств обучения на новые, более современные.</p> <p>Уроки первой смены начинать не с 8-00, а с 9-00. Отменить занятия в субботу! Дети не высыпаются и ходят в школу по субботам на 2-3 урока! Если уж и есть необходимость в их проведении, то перенести на любой день среди недели!</p> <p>Не устраивает бесконечная смена учителей предметников, что негативно сказывается на знаниях учеников.</p> <p>Нахватает квалифицированных педагогов английского языка!</p> <p>Отмена платных занятий.</p> <p>Больше дополнительных бесплатных уроков</p> <p>-предлагаю сайт школы сформировать проще, тяжело найти интересующую информацию</p> <p>-организовать шахматный кружок в самой школе, а не за её пределами"</p> <p>Увеличить помещение, при входе, где дети переобуваются, за счет использования свободной части проходного фойе, чтобы избавиться от столпотворения, детям не хватает места.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уменьшить нагрузку на учителей в части ненужной отчётности, что бы у них оставалось время на качественное обучение детей.</li> <li>2. Привлечь грамотных специалистов, путём увеличения заработной платы.</li> <li>3. Самое главное обучение должно быть очным, а не дистанционным.</li> </ol> <p>Не формировать в классы более 25 человек</p> <p>Здравствуйтесь, многие учителя не справляются с дисциплиной во время урока, следовательно ученики не усваивают материал. Данную ситуацию наблюдала не единожды. Учителя англ.яз абсолютно не дают предмет. Дети учат ин. Яз за счет платных наемных педагогов.</p> <p>Дифференцированный подход к каждому ученику</p> <p>Учителям пройти доп обучение по психологии и педагогике!</p> <p>Униформа для учителей и учеников.</p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>           Полный набор учителей            Занятие единоборствами в спортзале            Чтобы была первая смена горячий завтрак, учиться очно, а не дистанционно.            Учителя мало уделяют времени на подготовку к ЕГЭ и ОГЭ.            Желательно, чтобы все дети учились в 1 смену            Хотелось улучшить образование в школе и добавить часов по основным предметам, конечно же отменить дистанционное обучение, чтобы ученики общались друг с другом., и с преподавателями.            Пропускной режим усилить            В зимний период очень холодно в аудиториях. Следить за санитарным состоянием туалета, чаще проводить уборку силами технического персонала учреждения или привлекать учащихся.            Устранить текучку преподавателей по ключевым предметам особенно в старших классах!!!            Чтоб учителя помогали деткам у кого есть проблемы с учёбой и имеются проблемы со здоровьем            Поставить в холле больше лавочке. Чаще проводить занятия физкультуры на свежем воздухе. Проводить больше культурных мероприятий (КВН, спектакли, концерты, научные игры).            Профориентация в старших классах            Решить вопрос по нехватке учителей, много накладок в расписании уроков.            Уроки физвоспитания проводить на воздухе. Обеспечить доступ к школе через ворота, а не в обход за ограждением школы.            Поработать над дисциплиной школьников с 5 класса, а также над внешним видом старшеклассников.            При дистанционной форме обучения нужно чтобы все задания по всем предметам были в одном месте и четко структурированы по дате и срокам исполнения. А то у одного преподавателя задания в ВК, у другого на сайте школы, у третьего в вайбере. И т.д.            Улучшить материально-техническую базу; снизить кол-во детей в классах            Приобрести для школы лыжи для уроков физкультуры (т.к. Не у всех родителей есть возможность купить лыжи или коньки, а в школе их нет)            1. Пятидневная учебная неделя; 2. Учёба только в первую смену. 3. Предлагаем увеличить количество часов по русскому языку и литературе за счёт часов на иностранные языки.            Больше нужно разговаривать с детьми о соц. Проблемах, про пагубное влияние сети интернет и других частых проблемах общества            Хотелось бы что бы была группа продленного дня            Хотелось бы раздевалку            Чтобы было питание бесплатное для всех учеников            Хотелось бы, чтоб секретарь был более доброжелателен.            Обновить столы и стулья для учащихся.            В школе мало спортивных секций, также при дистанционном обучении, преподаватели старших классов должны работать в онлайн режиме, т.е. Предоставить видео урок, особенно когда начинается новый материал, а не отправлять учеников на самостоятельное обучение, кроме того давать задание именно в таком количестве, которое ребенок успевает делать за 45 мин. В классе.            Сделать бесплатное питание         </p>

Организация	Предложения и замечания
	<p>Выделить 2 Е классу свой личный кабинет</p> <p>Сменить организацию, которая занимается приготовлением пищи для детей. Контролировать качество обедов в столовой. (Еда бывает холодной). Построить еще школы, так как детей очень много и классы переполнены.</p> <p>Хотелось бы видеть в кабинете шкафчики для сменной одежды и обуви.</p> <p>Сделать большую раздевалку, дети друг на друге ходят при входе или выходе из школы, забирать или отводить ребенка невозможно!</p> <p>Очень сильно заморочен вход в электронный дневник ученика, организация не хочет этим заниматься.</p> <p>Было бы неплохо увеличить в штате школы побольше грамотных и компетентных учителей в своих предметах</p> <p>Учителям необязательно кричать на учеников, если они не поняли тему, набирайте адекватных учителей.</p> <p>Так же очень интересно узнать, почему ребёнок должен выбирать направление по какому ему учиться 2 года, хотя в школе только универсальный класс.</p> <p>Если ученик хочет сдавать биологию и обществознание(например) или историю и обществознания и БАЗОВУЮ математику, то ему должно это разрешено, для чего изучать математику на углублённом уровне, если она ему не нужна, а учителя не дают на это выбор</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина</p>	<p>Увеличение объема учебных площадей</p> <p>Предлагаю школе расширяться, ввиду большого количества учащихся!</p> <p>Увеличьте, пожалуйста, кабинеты, их площадь и количество, постройте ещё помещения= классы, актовый зал, гардероб, летнюю беседку и т.д. В школе очень часто ставят замечательные представления, концерты, спектакли, проводят праздники.</p> <p>Удивляюсь, где хранят сценические костюмы и реквизит. Да и детям необходимо переодеться где-то. На представлениях всегда аншлаг, не все родители помещаются в зал.</p> <p>Увеличение финансирования на приобретение мебели и муз. Инструментов</p> <p>Проводить родительские собрания. Организовывать выступления учащихся на внутренних школьных мероприятиях.</p>

ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО  
ДОШКОЛЬНЫМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

**ПРОТОКОЛ №1  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 20"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 7А микрорайон, д.19 б

Ф.И.О. руководителя: Говорухина Ольга Николаевна

Контактный телефон: 8(35342)5-96-48

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>97,5 баллов</b>
	- 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	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":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>11</b>	<b>11</b>	
<b>1.2.</b>	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:		<b>100 баллов</b>

	- телефона;	- телефона;	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
<b>1.3.</b>	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:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>119</b>	<b>119</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>117</b>	<b>117</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>99,25 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		<b>100 баллов</b>
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:	<b>100 баллов</b>
			<b>119</b>	<b>119</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
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:		<b>80 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>4 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- 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:		80 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- 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	5	5	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>86 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>				
	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	119	119	100 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	119	119	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	119	119	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	119	119	100 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	119	119	100 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	119	119	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>97,05 баллов</b>

### 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:

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

**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:

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

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

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

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

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 21"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Полтавская, д. 93

Ф.И.О. руководителя: Савельева Наталья Николаевна

Контактный телефон: 8(35342)5-42-05

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>97,5 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	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":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>11</b>	<b>11</b>	
<b>1.2.</b>	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:		<b>100 баллов</b>
			<b>40</b>	<b>38</b>	

	- телефона;	- телефона;	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
<b>1.3.</b>	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:	<b>99,55 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>242</b>	<b>241</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>202</b>	<b>201</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>99,07 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		<b>100 баллов</b>
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:	<b>98,77 баллов</b>
			<b>244</b>	<b>241</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,39 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
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:		<b>60 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- 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:		60 баллов
	- 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- 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:
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	4	4	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>72 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>				
	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	244	238	97,54 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	244	241	98,77 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	244	239	97,95 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>98,11 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	244	237	97,13 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	244	236	96,72 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	244	240	98,36 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>97,66 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>93,25 баллов</b>

### 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:

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

**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:

- 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:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №3  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 22"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 15 линия, д. 53 а

Ф.И.О. руководителя: Абоимова Екатерина Петровна

Контактный телефон: 8(35342)5-21-93

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>95,62 баллов</b>
	- 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	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>90 баллов</b>

		образовательных услуг:					
		- телефона;	- телефона;				
		- электронной почты;	- электронной почты;				
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>			
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).				
<b>1.3.</b>	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:		
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации				<b>56</b>	<b>55</b>
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"				<b>55</b>	<b>55</b>
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>99,11 баллов</b>		
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления				

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>40 баллов</b>
<b>2.2.</b>	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			
<b>2.3.</b>	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:	<b>98,21 баллов</b>	
			<b>56</b>	<b>55</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>69,11 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>40 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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;	2 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	1	1
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>58 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	56	56	100 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	56	56	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	56	56	100 баллов
	<b>Итого по критерию 4</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	56	55	98,21 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	56	55	98,21 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	56	56	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,11 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>84,31 баллов</b>

### 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:

- ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов
- 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
- 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: электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")

**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:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- наличие и доступность питьевой воды
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

## **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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о должностях заместителей руководителя, руководителей филиалов
- 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
- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")

### **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:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- доступность питьевой воды
- санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №4**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления № 29"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 1 микрорайон, д. 12

Ф.И.О. руководителя: Наталья Геннадьевна

Контактный телефон: 8(35342)7-66-56

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>98,75 баллов</b>
	- 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	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>40</b>	<b>39</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	60	55	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	39	38	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>94,55 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>93,33 баллов</b>	
			<b>60</b>	<b>56</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>96,67 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>40 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	3	3
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью
<b>80 баллов</b>				
<b>100 баллов</b>				
<b>74 баллов</b>				

				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	60	55	91,67 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	60	57	95 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	60	55	91,67 баллов
	<b>Итого по критерию 4</b>				<b>93 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	60	56	93,33 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	60	58	96,67 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	60	56	93,33 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>94 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>91,02 баллов</b>

### 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:

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

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- 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
- 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 Росособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №5**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 30"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 4 микрорайон, д. 39

Ф.И.О. руководителя: Васильева Марина Сергеевна

Контактный телефон: 8(35342)5-85-52

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>98,75 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>40</b>	<b>39</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>131</b>	<b>131</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>130</b>	<b>130</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>60 баллов</b>
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:	<b>100 баллов</b>	
			<b>131</b>	<b>131</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>80 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>0 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	6	6
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>62 баллов</b>
	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	131	131	100 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	131	131	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	131	131	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	131	131	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	131	131	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	131	131	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>88,32 баллов</b>

### 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:

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

**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:

- комфортная зона отдыха (ожидания)  
- наличие и доступность питьевой воды

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов  
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы  
- 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  
- 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:

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

**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:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №6  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 32"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 4 микрорайон, д. 27

Ф.И.О. руководителя: Матросова Марина Михайловна

Контактный телефон: 8(35342)7-61-51

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>95 баллов</b>
	- 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	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>40</b>	<b>36</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	182	182	182
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	181	181	181
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>100 баллов</b>	
			<b>182</b>	<b>182</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:			<b>20 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>			
	- 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;	2 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	7	7
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>52 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	182	182	100 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	182	182	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	182	182	100 баллов
	<b>Итого по критерию 4</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	182	182	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	182	181	99,45 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	182	182	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,89 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>90,08 баллов</b>

### 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:

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

**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
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### 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:

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

**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
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №7  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 19"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Фрунзе. д.103

Ф.И.О. руководителя: Шахматова Ольга Николаевна

Контактный телефон: 8(35342)5-35-27

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>97,5 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- 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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации		72	69
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"		62	61
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>97,11 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>98,67 баллов</b>	
			<b>75</b>	<b>74</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>99,33 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>40 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	3	3
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	75	74	98,67 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	75	73	97,33 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	75	72	96 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>97,6 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	75	68	90,67 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	75	72	96 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	75	73	97,33 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>95,07 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>92,82 баллов</b>

### 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:

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

**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:

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №8**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 23"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица1 микрорайон, д. 2 А

Ф.И.О. руководителя: Алейникова Людмила Борисовна

Контактный телефон: 8(35342)7-62-31

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>97,5 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>90 баллов</b>

		образовательных услуг:					
		- телефона;	- телефона;				
		- электронной почты;	- электронной почты;				
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>			
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).				
<b>1.3.</b>	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:		
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации				<b>173</b>	<b>172</b>
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"				<b>166</b>	<b>164</b>
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>99,11 баллов</b>		
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления				

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>99,42 баллов</b>	
			<b>173</b>	<b>172</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>99,71 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>0 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	0 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	8	5
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	173	172	99,42 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	173	170	98,27 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	173	170	98,27 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>98,73 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	173	171	98,84 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	173	168	97,11 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	173	173	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,08 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>87,23 баллов</b>

### 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:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 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 «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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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

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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №9  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 25"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Пушкина, д. 12

Ф.И.О. руководителя: Лапина Лариса Викторовна

Контактный телефон: 8(35342)2-06-14

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
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, размещённой 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:	<b>97,5 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- 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":	
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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>124</b>	<b>124</b>	<b>124</b>
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>124</b>	<b>124</b>	<b>124</b>
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>99,19 баллов</b>	
			<b>124</b>	<b>123</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>99,6 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>0 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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;	1 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	4	4
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>38 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	124	124	100 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	124	124	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	124	124	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	124	123	99,19 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	124	124	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	124	124	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,76 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>87,32 баллов</b>

### 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:

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

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия 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

### 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:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №10  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад № 26"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 3 микрорайон, д. 5 А

Ф.И.О. руководителя: Пергушева Разалия Рафгатовна

Контактный телефон: 8(35342)4-43-30

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>95 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>90 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>189</b>	<b>182</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>134</b>	<b>127</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>95,54 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>87,89 баллов</b>	
			<b>190</b>	<b>167</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>93,95 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>0 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	6	6
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	190	186	97,89 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	190	186	97,89 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	190	181	95,26 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>97,37 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	190	181	95,26 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	190	175	92,11 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	190	178	93,68 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>93,84 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>86,57 баллов</b>

### 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:

- устав образовательной организации (копия)
- 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
- 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 «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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

### 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:

- устав образовательной организации (копия)

- 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
- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №11  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад № 28"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Луговая. Д. 2 Б

Ф.И.О. руководителя: Егорова Оксана Николаевна

Контактный телефон: 8(35342)5-54-85

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>96,25 баллов</b>
	- 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	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>40</b>	<b>37</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>60 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>2 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>104</b>	<b>103</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>78</b>	<b>77</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>98,88 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>4 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>80 баллов</b>
<b>2.2.</b>	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			
<b>2.3.</b>	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:	<b>88,46 баллов</b>	
			<b>104</b>	<b>92</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>84,23 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>0 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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;	2 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	1	1
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>46 баллов</b>
	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	104	103	99,04 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	104	103	99,04 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	104	98	94,23 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>98,08 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	104	98	94,23 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	104	99	95,19 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	104	101	97,12 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>95,87 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>82,12 баллов</b>

### 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:

- 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
- 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:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
- 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:

- комфортная зона отдыха (ожидания)

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

## **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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- 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
- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
- технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка 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:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №12  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида № 33"

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 2 микрорайон, д. 39

Ф.И.О. руководителя: Смирнова Наталья Ивановна

Контактный телефон: 8(35342)7-66-94

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>97,5 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- 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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации		135	135
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"		135	134
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>99,63 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>100 баллов</b>
			<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>2.2.</b>	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		
<b>2.3.</b>	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:	
			<b>135</b>	<b>134</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,63 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
<b>3.1.</b>	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:		<b>20 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- 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;	2 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	3	3
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>52 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	135	134	99,26 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	135	135	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	135	135	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,7 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	135	135	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	135	134	99,26 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	135	135	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,85 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>90,06 баллов</b>

### 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:

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

**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
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### 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:

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

**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
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

**ПРОТОКОЛ №1  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Кирова/Рожкова, дом 4/30

Ф.И.О. руководителя: Побежимова Юлия Владимировна

Контактный телефон: 8(35342)2-47-07

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>95,56 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	402	402	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	398	396	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>99,75 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>99,5 баллов</b>	
			<b>402</b>	<b>400</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>99,75 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>60 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	5 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	17	17
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>72 баллов</b>
	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	402	401	99,75 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	402	402	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	402	401	99,75 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,85 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	402	402	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	402	390	97,01 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	402	402	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,4 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>93,91 баллов</b>

### 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:

- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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:

- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

### 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

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

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №4

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461041, Оренбургская область, г. Бузулук. ул. Фрунде, д.100

Ф.И.О. руководителя: Панфилова Ольга Владимировна

Контактный телефон: 8(35342)5-36-12

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>94,33 баллов</b>
	- 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	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":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		45	41,5	
<b>1.2.</b>	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:		<b>100 баллов</b>

	- телефона;	- телефона;	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
<b>1.3.</b>	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:	<b>91,36 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>282</b>	<b>266</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>250</b>	<b>221</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>94,84 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul>	<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		<b>100 баллов</b>
<b>2.2.</b>	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		
<b>2.3.</b>	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:	<b>69,31 баллов</b>
			<b>303</b>	<b>210</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>84,65 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
<b>3.1.</b>	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:		<b>80 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>4 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- 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:		40 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- 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:
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	10	6	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>58 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>				
	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	303	273	90,1 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	303	289	95,38 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	303	269	88,78 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>91,95 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	303	253	83,5 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	303	252	83,17 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	303	273	90,1 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>86,73 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>83,24 баллов</b>

### 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:

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (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:

- об общем стаже работы педагогического работника
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- о поступлении финансовых средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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:

- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

### 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:

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной

организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- об общем стаже работы педагогического работника
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №3**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №5

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461041, Оренбургская область, город Бузулук, улица Гая, дом 35 а

Ф.И.О. руководителя: Ужва Лидия Петровна

Контактный телефон: 8(35342)4-54-23

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>95,56 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>45</b>	<b>41</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>90 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>243</b>	<b>231</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>232</b>	<b>214</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>93,65 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>96,44 баллов</b>	
			<b>253</b>	<b>244</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>98,22 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>60 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	24	22
<b>Итого по критерию 3</b>				
<b>69,5 баллов</b>				
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	253	244	96,44 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	253	249	98,42 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	253	239	94,47 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>96,84 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	253	242	95,65 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	253	205	81,03 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	253	246	97,23 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>93,52 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>90,24 баллов</b>

### 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:

- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- 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
- 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: электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")

**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:

- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

### 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- 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

- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- 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

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №4**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №6 имени А.С.Пушкина»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, РФ, Оренбургская область, город Бузулук, улица Ленина/О.Яроша, дом 54/66

Ф.И.О. руководителя: Долгих Алтынбике Нагашпаевна

Контактный телефон: 8(35342)2-43-02

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>92,54 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>14</b>	<b>13</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>45</b>	<b>41,5</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>90 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- 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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	457	440	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	393	351	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>92,8 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>76,62 баллов</b>	
			<b>479</b>	<b>367</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>88,31 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>40 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	3	1
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>46 баллов</b>
	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	479	447	93,32 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	479	440	91,86 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	479	419	87,47 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>91,57 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	479	443	92,48 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	479	397	82,88 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	479	449	93,74 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>91,19 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>81,79 баллов</b>

### 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 контактных телефонах и об адресах электронной почты (частично)
- 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)

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- об общем стаже работы педагогического работника
- 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
- 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 «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

### 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 контактных телефонах и об адресах электронной почты (частично)
- 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)

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:

- об общем стаже работы педагогического работника
- 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
- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №5  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 8»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Галактионова, д. 35

Ф.И.О. руководителя: Саяпина Светлана Васильевна

Контактный телефон: 8(35342)2-49-09

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>97,78 баллов</b>
	- 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	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>45</b>	<b>43</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:					
		- телефона;	- телефона;				
		- электронной почты;	- электронной почты;				
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>			
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).				
<b>1.3.</b>	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:	
			1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>500</b>	<b>500</b>		
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>502</b>	<b>500</b>		
	<b>Итого по критерию 1</b>				<b>99,8 баллов</b>		
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления				

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>99,41 баллов</b>	
			<b>505</b>	<b>502</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>99,7 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>4 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>80 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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;	5 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	16	16
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>94 баллов</b>
	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	505	504	99,8 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	505	504	99,8 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	505	503	99,6 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,76 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	505	504	99,8 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	505	504	99,8 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	505	504	99,8 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,8 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>98,5 баллов</b>

### 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:

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

**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:

- сменные кресла-коляски

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

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

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- специальными креслами-колясками

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

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

**ПРОТОКОЛ №6**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Основная общеобразовательная школа №9»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 1-я Линия, дом. 40

Ф.И.О. руководителя: Саичкин Александр Анатольевич

Контактный телефон: 8(35342)7-21-61

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>95,56 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>45</b>	<b>41</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>60 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>2 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	100	100	100
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	98	95	98,47 баллов
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>86,05 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>96,08 баллов</b>	
			<b>102</b>	<b>98</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>98,04 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>60 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;				
	- 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;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	4	4
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>80 баллов</b>
	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	102	99	97,06 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	102	101	99,02 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	102	100	98,04 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>98,04 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	102	99	97,06 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	102	102	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	102	100	98,04 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>98,14 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>92,05 баллов</b>

### 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)
- 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
- 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:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**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
- 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- 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

- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")

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

**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

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

**ПРОТОКОЛ №7  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №10 имени Героя Советского Союза Федора Константиновича Асеева»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица 3-я Линия, дом. 9

Ф.И.О. руководителя: Белоногина Татьяна Владимировна

Контактный телефон: 8(35342)5-99-95

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
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, размещённой 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:	94,44 баллов
		1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	14	14	
	- на информационных стендах в помещении организации;		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":	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных	45	40	90 баллов

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</li> <li>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");</li> <li>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>организации социальной сферы:</p>		
			<p><b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b></p>		
<p><b>1.3.</b></p>	<p>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) .</p>		<p>Общее количество опрошенных:</p>	<p>Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации:</p>	<p><b>100 баллов</b></p>
		<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации</p>	<p><b>430</b></p>	<p><b>430</b></p>	
		<p>1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p><b>429</b></p>	<p><b>429</b></p>	
	<p><b>Итого по критерию 1</b></p>				<p><b>95,33 баллов</b></p>
<p><b>2</b></p>	<p><b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b></p>				

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:		80 баллов
		- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	4 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:	100 баллов
			430	430	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>90 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
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:		40 баллов
		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	2 из 5 оцениваемых индикаторов		
		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
		- сменных кресел-колясок;			
		- оборудованных 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.	- 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;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	8	8
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>74 баллов</b>
	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	430	430	100 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	430	430	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	430	430	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	430	428	99,53 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	430	430	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	430	430	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,86 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>91,84 баллов</b>

### 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:

- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о наличии библиотек
- о наличии объектов спорта
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- 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
- 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о наличии библиотек
- о наличии объектов спорта
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

- технической возможностью 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, 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №8**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Начальная общеобразовательная школа №11»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Ленина/Рожкова/д.2/34

Ф.И.О. руководителя: Горюнова Марина Александровна

Контактный телефон: 8(35342)2-18-57

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>96,67 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>45</b>	<b>42</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- 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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации		<b>235</b>	<b>226</b>
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"		<b>217</b>	<b>202</b>
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>94,63 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>80,66 баллов</b>	
			<b>243</b>	<b>196</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>90,33 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>60 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	5 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;	2 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	6	4
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>54 баллов</b>
	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	243	234	96,3 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	243	237	97,53 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	243	219	90,12 баллов
	<b>Итого по критерию 4</b>				<b>95,56 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	243	227	93,42 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	243	241	99,18 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	243	233	95,88 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>95,8 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>86,51 баллов</b>

### 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:

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

**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:

- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

### 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

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

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №9**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 12»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461043, Оренбургская область, город Бузулук, улица Лизы Чайкиной, дом № 3

Ф.И.О. руководителя: Немцова Ирина Николаевна

Контактный телефон: 8(35342)4-58-50

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>95,56 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>90 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>377</b>	<b>366</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>359</b>	<b>329</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>94,36 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>91,04 баллов</b>	
			<b>402</b>	<b>366</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>95,52 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>60 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	5			
	- 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	10	7
<b>Итого по критерию 3</b>				<b>63 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	402	371	92,29 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	402	367	91,29 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	402	354	88,06 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>91,04 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	402	360	89,55 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	402	351	87,31 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	402	381	94,78 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>91,72 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>86,94 баллов</b>

### 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:

- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- 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
- 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 гиперссылка на нее)

#### **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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

### 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- 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

- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

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

**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

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

- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

**ПРОТОКОЛ №10  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа №13»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461042, РФ, Оренбургская обл., г. Бузулук, ул. Школьная, д. 56

Ф.И.О. руководителя: Козлова Юлия Алексеевна

Контактный телефон: 8(35342)2-70-17

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>95,56 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>315</b>	<b>313</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>310</b>	<b>300</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>98,07 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>100 баллов</b>
			<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
<b>2.2.</b>	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		
<b>2.3.</b>	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:	
			<b>322</b>	<b>293</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>95,5 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
<b>3.1.</b>	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:		<b>60 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- 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;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	16	16
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>80 баллов</b>
	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	322	318	98,76 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	322	320	99,38 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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	315	97,83 баллов
	<b>Итого по критерию 4</b>				<b>98,82 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	322	309	95,96 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	322	282	87,58 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	322	314	97,52 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>95,06 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>93,45 баллов</b>

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

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

**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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №11  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука «Специальная (коррекционная) школа»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Крестьянская /Заводская, дом 46/71

Ф.И.О. руководителя: Горбунова Елена Васильевна

Контактный телефон: 8(35342)2-42-32

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>89,44 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>45</b>	<b>35,5</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>60 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>2 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>54</b>	<b>54</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>53</b>	<b>53</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>100 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>84,83 баллов</b>

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>100 баллов</b>	
			<b>54</b>	<b>54</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>3 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>60 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	5			
	- 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;	5 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	33	33
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>88 баллов</b>
	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	54	54	100 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	54	54	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	54	54	100 баллов
	<b>Итого по критерию 4</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	54	54	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	54	54	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	54	54	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>94,57 баллов</b>

### 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:

- свидетельство о государственной аккредитации с приложениями (копия)
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников
- о наличии оборудованных учебных кабинетов
- о наличии объектов для проведения практических занятий
- о наличии библиотек
- о наличии объектов спорта
- о наличии средств обучения и воспитания
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- 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:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее)

**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:

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

- свидетельство о государственной аккредитации с приложениями (копия)
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников
- о наличии оборудованных учебных кабинетов
- о наличии объектов для проведения практических занятий
- о наличии библиотек
- о наличии объектов спорта
- о наличии средств обучения и воспитания
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

- электронными сервисами (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")
- технической возможностью выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**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:

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

**ПРОТОКОЛ №12  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Гимназия №1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Романенко Юрия Викторовича»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, г. Бузулук, 4 микрорайон, №14 «а»

Ф.И.О. руководителя: Власова Ирина Александровна

Контактный телефон: 8(35342)5-72-11

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>96,11 баллов</b>
	- 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	<b>14</b>	<b>14</b>	
	- 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":	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>100 баллов</b>

	взаимодействия с получателями услуг:	способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	организации социальной сферы:		
	- телефона;	- телефона;	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- 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:	<b>98,94 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>422</b>	<b>421</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>424</b>	<b>416</b>	
	<b>Итого по критерию 1</b>				<b>98,41 баллов</b>
2	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				

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:	97,42 баллов
			426	415	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>98,71 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
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:		20 баллов
		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	1 из 5 оцениваемых индикаторов		
		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
		- 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;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	3	3
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	426	423	99,3 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	426	422	99,06 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	426	420	98,59 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,06 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	426	420	98,59 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	426	411	96,48 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	426	420	98,59 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>98,17 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>92,47 баллов</b>

### 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)
- о должностях педагогических работников
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- 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
- 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 Рособрназора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- о должностях педагогических работников
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- 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  
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №13  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Алексея Павловича Чурилина»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461046, Оренбургская область, г. Бузулук, 1 микрорайон, д. 8

Ф.И.О. руководителя: Елисеева Татьяна Николаевна

Контактный телефон: 8(35342)5-62-20

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>93,77 баллов</b>
			<b>14</b>	<b>13,5</b>	
	- 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	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":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>45</b>	<b>41</b>	
<b>1.2.</b>	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте		<b>100 баллов</b>

	взаимодействия с получателями услуг:	способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	организации социальной сферы:		
	- телефона;	- телефона;	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
<b>1.3.</b>	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:	<b>90,79 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>518</b>	<b>490</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>469</b>	<b>408</b>	
	<b>Итого по критерию 1</b>				<b>94,45 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				

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:	84,8 баллов
			546	463	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>92,4 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
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:		60 баллов
		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	3 из 5 оцениваемых индикаторов		
		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
		- сменных кресел-колясок;			
		- оборудованных 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.	- 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	7	4
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>59,14 баллов</b>
	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	546	496	90,84 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	546	496	90,84 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	546	472	86,45 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>89,96 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	546	491	89,93 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	546	427	78,21 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	546	497	91,03 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>88,13 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>84,82 баллов</b>

### 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:

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (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 преподаваемых педагогическими работниками дисциплины
- о наличии библиотек
- 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

## **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:

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о преподаваемых педагогическими работниками дисциплины
- о наличии библиотек
- 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

### **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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО  
ОРГАНИЗАЦИЯМ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**ПРОТОКОЛ №1  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр дополнительного образования для детей «Содружество»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461041, Оренбургская область, город Бузулук, улица Ленина, д. 64

Ф.И.О. руководителя: Терлеева Надежда Юрьевна

Контактный телефон: 8(35342)2-08-54

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
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, размещённой 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:	<b>90,13 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>38</b>	<b>30,5</b>	
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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>100 баллов</b>

		образовательных услуг:			
		- телефона;	- телефона;		
		- электронной почты;	- электронной почты;		
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>	
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
<b>1.3.</b>	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:
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>591</b>	<b>590</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>595</b>	<b>593</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>99,75 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления		

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>98,83 баллов</b>	
			<b>600</b>	<b>593</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>99,42 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:		<b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>0 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>			
	- 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	89	88
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			<b>53,66 баллов</b>
	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	600	599	99,83 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	600	598	99,67 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	600	599	99,83 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,77 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	600	596	99,33 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	600	599	99,83 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	600	600	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,77 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>89,91 баллов</b>

### 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:

- информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о наличии оборудованных учебных кабинетов
- о наличии объектов для проведения практических занятий
- о наличии средств обучения и воспитания
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки

**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:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

## **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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о наличии оборудованных учебных кабинетов
- о наличии объектов для проведения практических занятий
- о наличии средств обучения и воспитания
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

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

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

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

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Центр детского творчества «Радуга»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, улица Чапаева, д. 38.

Ф.И.О. руководителя: Гостева Ольга Юрьевна

Контактный телефон: 8(35342)2-45-00

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>96,05 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	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":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>11</b>	<b>11</b>	
<b>1.2.</b>	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:		<b>100 баллов</b>

	- телефона;	- телефона;	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
<b>1.3.</b>	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:	<b>99,66 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>599</b>	<b>597</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>578</b>	<b>576</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>98,68 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul>	<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		<b>100 баллов</b>
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:	<b>99,83 баллов</b>
			<b>600</b>	<b>599</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,92 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
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:		<b>40 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- 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:		100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	5 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- 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	49	49	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>82 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>				
	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	600	600	100 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	600	600	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	600	599	99,83 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,97 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	600	599	99,83 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	600	597	99,5 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	600	599	99,83 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>99,77 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>96,07 баллов</b>

### 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:

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

**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:

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

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

**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:

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

**ПРОТОКОЛ №3  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская школа искусств»

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, город Бузулук, 3 микрорайон, д. 8

Ф.И.О. руководителя: Сухова Ольга Александровна

Контактный телефон: 8(35342)4-47-00

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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, размещённой 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:	<b>90,49 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	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":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>11</b>	<b>10,5</b>	
<b>1.2.</b>	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:		<b>100 баллов</b>

	- телефона;	- телефона;	<b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>		
	- электронной почты;	- электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
<b>1.3.</b>	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:	<b>100 баллов</b>
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	<b>220</b>	<b>220</b>	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	<b>221</b>	<b>221</b>	
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>97,15 баллов</b>
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>				
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		<b>100 баллов</b>
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:	<b>99,55 баллов</b>
			<b>221</b>	<b>220</b>	
<b>Итого по критерию 2</b>					<b>99,77 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
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:		<b>40 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>2 из 5 оцениваемых индикаторов</b>		
	- 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:		80 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- 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	6	6	
<b>Итого по критерию 3</b>					<b>74 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>				
	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	221	221	100 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	221	220	99,55 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	221	221	100 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,82 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	221	221	100 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	221	221	100 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	221	221	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>94,15 баллов</b>

### 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:

- 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:

- об общем стаже работы педагогического работника

- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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

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

**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

- 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:

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

- об общем стаже работы педагогического работника
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе 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
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

**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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №4  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука «Детская музыкальная школа имени Ф. И. Шаляпина

Регион: Оренбургская область

Адрес: 461040, Оренбургская область, г. Бузулук, ул. Ленина, д. 63

Ф.И.О. руководителя: Мозговая Татьяна Владимировна

Контактный телефон: 8(35342)2-59-43

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 13.07.2020-27.08.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
<b>1.1.</b>	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:	<b>96,05 баллов</b>
	- 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	<b>11</b>	<b>11</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		<b>38</b>	<b>35</b>	
<b>1.2.</b>	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	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		<b>90 баллов</b>

		образовательных услуг:					
		- телефона;	- телефона;				
		- электронной почты;	- электронной почты;				
		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	<b>3 из 4 оцениваемых индикаторов</b>			
		- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).				
<b>1.3.</b>	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:		
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации				<b>100</b>	<b>100</b>
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"				<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Итого по критерию 1</b>					<b>100 баллов</b>		
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						
<b>2.1.</b>	Обеспечение в организации комфортных	2.1.1. Наличие комфортных условий для	Количество комфортных условий предоставления				

	условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<p>предоставления образовательных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p>	услуг:		<b>5 из 5 оцениваемых индикаторов</b>	<b>100 баллов</b>
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:	<b>100 баллов</b>	
			<b>100</b>	<b>100</b>		
<b>Итого по критерию 2</b>						<b>100 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<b>3.1.</b>	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:			<b>20 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>1 из 5 оцениваемых индикаторов</b>			
	- 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;	4 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 (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- 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).			
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	3	3
<b>Итого по критерию 3</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>			
	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	100	100	100 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	100	100	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (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)	100	99	99 баллов
<b>Итого по критерию 4</b>					<b>99,8 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>				
	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	100	100	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной	100	100	100 баллов

	предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	организации - наличием и понятностью навигации 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. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	100	100	100 баллов
	<b>Итого по критерию 5</b>				<b>100 баллов</b>
<b>ИТОГО по всем критериям</b>					<b>92,72 баллов</b>

### 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:

- 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
- 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 «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
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 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
- 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- 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
- 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 получателями образовательных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**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
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- 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
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)