1. **Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)**

В таблице 2 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | | 1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | | 1.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса -30) | | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | 1.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | | Итого | |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» | | 100 | | **30** | | 100 | | **30** | | 98 | | **39,2** | | **99,2** | |

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 2. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 2. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | | 2.1Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | | 2.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | | 2.2Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий | | 2.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | | Итого | |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» | | 100 | | **50** | | 89 | | **44,5** | | **94,5** | |

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 3.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром территории по заданным параметрам

Таблица 3. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | | 3.1Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | | 3.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | 3.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | | 3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | 3.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | | Итого | |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» | | 0 | | **0** | | 100 | | **40** | | 50 | | **15** | | **35** | |

По четвертому критерию **«**Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 4. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 4. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | | | | | | | | | | |  |
| Организации | | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | | 4.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | | 4.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | | 4.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | | Итого | | | |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» | | 96 | | **38,4** | | 97 | | **38,8** | | 98 | | **19,6** | | **96,8** | | | |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации» данные представлены в таблице 5.

Таблица 5. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | | 5.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | | 5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы | | 5.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | | 5.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | | Итого | |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» | | 98 | | **29,4** | | 98 | | **19,6** | | 98 | | **49** | | **98** | |

Таблица 6. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | | Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность" | | Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность" | | Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов" | | Критерий 4  "Доброжелательность, вежливость, работников организации". | | Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности" | |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» | | 99,2 | | 94,5 | | 35 | | 96,8 | | 98 | |

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ №47 имени С.В. Широбокова» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений;

5. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» наблюдается не сто процентная удовлетворённость респондентов.

1. **Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями образования и предложения по совершенствованию их деятельности**

По итогам расчета всех критериев для всех организаций муниципальных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 13.

Таблица 13. Рейтинг образовательных учреждений г.Курска

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | | Баллы | | Рейтинг | |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» | | 84,7 | | 39 | |

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений образования**

**МБОУ «СОШ №47 имени С.В. Широбокова» необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений;

5. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов.

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МБОУ «СОШ№ 47»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (37стенд+37сайт /74норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (141стенд+141сайт/2\*144общ) х 100= 98откруд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 98ткруд) | | | | **99,2**  **баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120\*комф.усл  В наличии и функционируют пять комфортных условий предоставления услуг. | 100 баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (128комф/144общ) ×100 = 89комфуд | 89 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 89комфуд) | | | | **94,5 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | 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 | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100 услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (3дост/6инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **35 баллов** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (138перв.конт/144общ) ×100 = 96перв.контуд | 96 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) | 40% | по формуле (4.2):    (139каз.услуг/144общ) ×100 = 97оказ.услугуд | 97 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (123дист/124бщ) ×100 = 98вежл.дистуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 96перв.контуд + 0,4 х 97каз.услугуд + 0,2 х 98вежл.дистуд) | | | | **96,8 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 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) | 30% | по формуле (5.1):    (141реком/144общ) ×100 = 98реком | 98 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (141орг.усл/144общ) ×100 = 98орг.услуд | 98 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (141уд /144общ) ×100 = 98уд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 98реком + 0,2 х 98орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | **98 баллов** |

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):



(99,2+94,5+35+96,8+98)/5= 84,7 МБОУ «СОШ № 47»