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\*дистВ 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.услВ 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 = 0оргдостВ 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 услдостВ 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»