

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного
 совета при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны

 В.А. Зайцева
 «25» 11 2019 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №19 с углубленным изучением отдельных предметов"
 (наименование организации)
 город Набережные Челны Республики Татарстан

Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
Открытость и доступность информации об организации				
Открытость информации о деятельности организации в информационной сфере, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным законодательными и иными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru		30 баллов	
Открытость информации о деятельности организации в информационной сфере, размещенной на информационных ресурсах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными правовыми актами.	Стенды учреждений	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных ресурсах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
Открытость информации о деятельности организации в информационной сфере, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		

на официальном сайте организации социальной информации о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг и их взаимодействие	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию		30 баллов	
и функционирование на официальном сайте информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для электронного обращения (жалобы, заявления), получение консультации по любым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для граждан или гиперссылка на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		
получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	
полноту, достоверность, качество, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
полноту, достоверность, качество, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».				
			100 баллов	98,8
Критерии оценки условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления				
наличие в организации социальной сферы условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		50 баллов	

чие комфортных условий для предоставления г, например: наличие комфортной зоны отдыха (дизайн, оборудованной соответствующей мебелью); наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуг (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		
удовлетворенность получателей услуг удовлетворенностью предоставлением услуг организацией социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	
удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
			100 баллов	99,0
3. Доступности услуг для инвалидов				
наличие помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		30 баллов	
наличие помещений организации социальной сферы	Статотчет	Отсутствуют условия доступности для		

и на прилегающей к ней территории: 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 социальной сферы.	организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	инвалидов		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		30 баллов	
Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		

			100 баллов	44,0
ий доброжелательности, вежливости работников организации				
ия получателей услуг, удовлетворенных рожелательностью, вежливостью работников анизации социальной сферы, обеспечивающих вичный контакт и информирование получателя уги при непосредственном обращении в анизацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	
влетворенность доброжелательностью, вежливостью тников организации социальной сферы, печивающих первичный контакт и информирование учателя услуги (работники справочной, приемного ления, регистратуры, кассы и прочие работники) непосредственном обращении в организацию альной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
я получателей услуг, удовлетворенных ожелательностью, вежливостью работников низации социальной сферы, обеспечивающих средственное оказание услуги при обращении в низацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		40 баллов	
летворенность доброжелательностью, вежливостью тников организации социальной сферы, печивающих непосредственное оказание услуги ии, социальные работники, работники, ествляющие экспертно-реабилитационную юстику, преподаватели, тренеры, инструкторы, нотекари, экскурсоводы и прочие работники) при цении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
получателей услуг, удовлетворенных ожелательностью, вежливостью работников изации социальной сферы при использовании нционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		20 баллов	
етворенность доброжелательностью, вежливостью ников организации социальной сферы при ьзовании дистанционных форм взаимодействия телефону, по электронной почте, с помощью онных сервисов (подачи электронного обращения бы, предложения), получения консультации по ваемым услугам и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
			100 баллов	96,6
удовлетворенности условиями оказания услуг				

для получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		30 баллов	
готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
для получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		20 баллов	
удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, пример: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода индивидуального работника на дом и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		50 баллов	
удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)			
			100 баллов	97,1
значение в части показателей, характеризующих общий критерий				87,10
общее значение по совокупности общих критериев в части 1, характеризующих общие критерии оценки по организации				435,50

**Выводы и предложения
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)
по результатам независимой оценки качества условий
по оказанию услуг в сфере образования
МБОУ «СОШ №19 с углубленным изучением отдельных предметов»
наименование организации
города Набережные Челны Республики Татарстан**

1. Провести анализ результатов НОК условий с целью оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям на уровне СОШ.
2. Выявить причины, снижающие качество условий и продумать возможности его повышения.
3. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий, совершенствование материально-технического, информационного обеспечения и повышения качества образовательной деятельности.
4. Увеличить количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с родительской общественностью (более 1).
5. Создать максимально возможные условия для доступного получения услуг инвалидам.
6. Разместить итоговые результаты НОК условий и план мероприятий по улучшению качества работы СОШ в разделе на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан», в сети Интернет» <https://edu.tatar.ru>, www.bus.gov.ru.

План мероприятий по улучшению качества условий

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №19 с углубленным изучением отдельных предметов"

(наименование организации)

города Набережные Челны Республики Татарстан

по итогам независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования - 2019

№ /п	Показатели независимой оценки качества работы организации	Значения показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы	Срок исполнения	Источник финансирования
		фактическое	максимально возможное			
наименование критерия № 1 независимой оценки качества работы организации)						
наименование критерия № 2 независимой оценки качества работы организации)						
наименование критерия № 3 независимой оценки качества работы организации)						
наименование критерия № 4 независимой оценки качества работы организации)						
наименование критерия № 5 независимой оценки качества работы организации)						