

## 1.6 Индивидуальные результаты независимой оценки

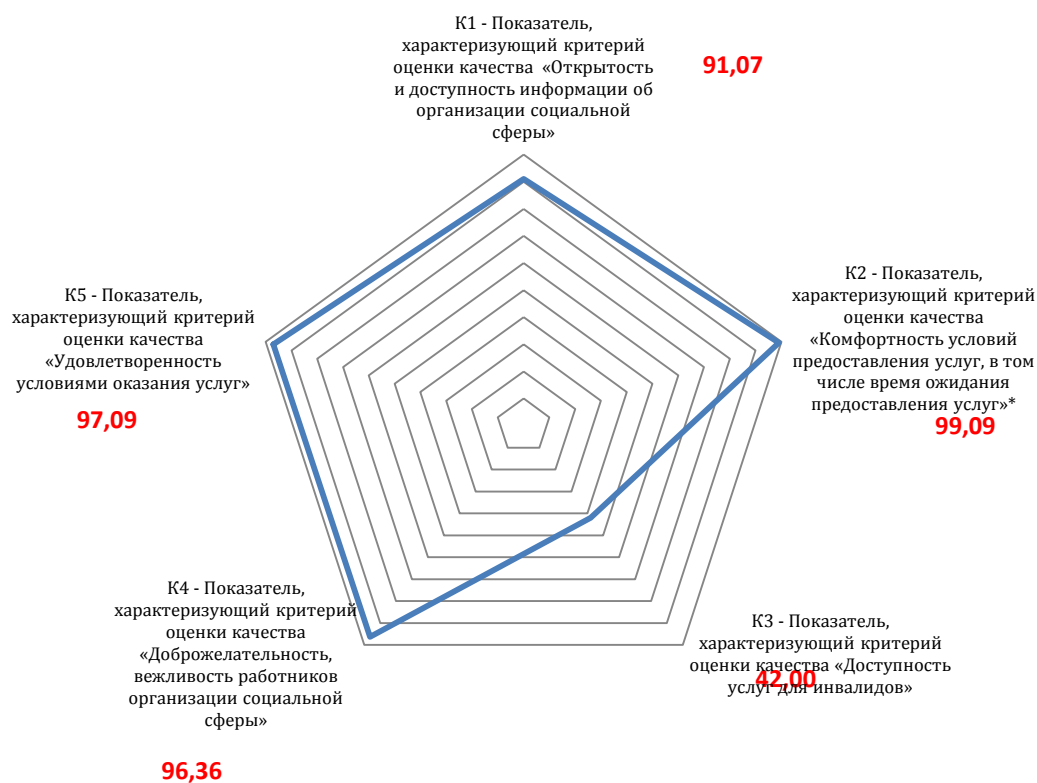
№ приложения

11

Наименование организации социальной сферы

<b>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя обще- образовательная школа № 11 имени Ю.В. Андропова»</b>	
<b>Количество РЕСПОНДЕНТОВ</b>	<b>220</b>
<b>Количество ЭКСПЕРТОВ</b>	<b>3</b>
<b>Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, БАЛЛЫ</b>	<b>85,12</b>
Максимально возможное значение	100

### СВОДНЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



сайт

[www.sh11androp.ru](http://www.sh11androp.ru)

электронная почта

[androp\\_11@mail.ru](mailto:androp_11@mail.ru)

**В ходе проведенной независимой оценки:****1) были получены следующие исходные данные:****1.1) по данным экспертов:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	100,00
2	$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	72,00
3	$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100,00
4	$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	3
5	$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг	6
6	$C_{\text{орг дост}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов	3
7	$C_{\text{услуг дост}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3
8	$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30,00
9	$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг	20,00
10	$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов	20,00
11	$T_{\text{услуг дост}}$ - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими	20,00

Прилагаются экспертные оценки (Приложение №2):

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

**1.2) по данным анкетирования:**

№	Анализируемые показатели	Значение в баллах
1	$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг	220
2	$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	0
3	$\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	216
4	$\text{У}_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов	0
5	$\text{У}_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	216
6	$\text{У}_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	213
7	$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	217
8	$\text{У}_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	209
9	$\text{У}_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	209
10	$\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	210
11	$\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	211
12	$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	215

## 2) осуществлен расчет показателей:

### 2.1) характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	П <sub>инф</sub> - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	86,00
2	П <sub>дист</sub> - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	90,00
3	П <sup>откр</sup> <sub>уд</sub> - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	95,68

**2.2) характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{комф.усл}}$ - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия)	100,00
2	$P_{\text{ожид}}$ - Время ожидания предоставления услуги (Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3))	99,09
3	$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	98,18

**2.3) характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:**

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	<p><math>P_{\text{орг дост}}</math> - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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</p>	60,00
2	<p><math>P_{\text{услуг дост}}</math> - Обеспечение 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 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</p>	60,00
3	<p><math>P_{\text{уд дост}}</math> - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	0,00

## 2.4) характеризующих критерий оценки качества

**«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:**

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{перв.конт.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	95,00
2	$P_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96,82
3	$P_{\text{вежл.дист.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	98,18

**2.5) характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$P_{\text{реком}}$ - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	95,00
2	$P_{\text{орг.усл.уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	98,64
3	$P_{\text{уд}}$ - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	97,73



### 3) Осуществлен итоговый расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества

№	Рассчитанные показатели	Значение в баллах
1	$K^1$ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	91,07
2	$K^2$ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	99,09
3	$K^3$ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	42,00
4	$K^4$ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	96,36
5	$K^5$ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,09

№	Рассчитанные показатели	Макс. значение в баллах
1	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100,00
2	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»*	100,00
3	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»	100,00
4	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	100,00
5	Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,00

### 4) Осуществлен расчет показателя оценки качества

№	Рассчитанный показатель	Значение в баллах
1	$S_n$ - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	85,12
	Максимально возможное значение	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами\**

№	Наличие о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00
2	Количество материалов, размещение которых на информационных стендах в помещении организации установлено нормативными правовыми актами	100,00

*Экспертная оценка соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами\**

№	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Значение в баллах
1	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	72,00
2	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	100,00

*\* ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень информации, необходимой для размещения на официальном сайте и стендах организации, отсутствие которой выявлено в ходе независимой оценки, включен в приложение 2 - индивидуальные рекомендации по повышению качества условий оказания услуг для данной организации социальной сферы*

*Экспертная оценка наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования*

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	да/нет
1	абонентский номер телефона	да
2	адрес электронной почты	да
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	нет
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	да

№	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Значение в баллах
1	абонентский номер телефона	30,00
2	адрес электронной почты	30,00
3	электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.)	0,00
4	раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0,00
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы	3
---	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы  
комфортных условий для предоставления услуг*

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	да/нет
1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	да
2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	да
3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	да
4	Наличие дополнительных образовательных программ	да
5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:	да
6	Наличие возможности оказания обучающимся психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи	да

№	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	Значение в баллах
1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	20,00
2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	20,00
3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	20,00
4	Наличие дополнительных образовательных программ	20,00
5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:	20,00
6	Наличие возможности оказания обучающимся психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи	20,00

Количество комфортных условий предоставления услуг	6,00
--	------

*Экспертная оценка оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	да/нет
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	да
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	нет
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	нет
4	наличие сменных кресел-колясок	да
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	да

№	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Значение в баллах
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	20,00
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0,00
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0,00
4	наличие сменных кресел-колясок	20,00
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	20,00

Количество условий доступности организации для инвалидов	3
--	---

*Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	да/нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	да
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	да
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	нет
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	нет
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет

№	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение в баллах
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20,00
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20,00
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20,00
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	0,00
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3
---	---

*Экспертная оценка наличия информации на сайте*

*1 - размещена, 0 - не размещена*

1	Наличие сведений о деятельности организации	1
2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления	1
3	Наличие документов об организации	1
4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	1
5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации	1
6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации	1
7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг	1
8	Наличие сведений о руководителе организации	1
9	Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее - контактные данные)	1
10	Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации	1
11	Наличие контактных данных заместителей руководителя организации	1
12	Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации	1
13	Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации	0
14	Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации	1
15	Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации	1
16	Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах	1
17	Наименование направления подготовки и (или) специальности	1
	Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией, в том числе:	
19	по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия)	1
20	по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов)	1
21	с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)	0
22	наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)	0
23	Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения	0
24	Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)	0
25	Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)	0
26	Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)	0

## 1.7 Индивидуальные рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

№ приложения

11

*Наименование организации социальной сферы*

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя обще- образовательная школа № 11 имени Ю.В.  
Андропова»

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Требует разработки (доработки) информация (раздел, сервис) следующего содержания:

Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации

с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса)

наличие возможности внесения предложений (электронная форма для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации)

Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения

Наличие ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.)



Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан)
Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами)

-

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ:** рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, довести полученные результаты до участников образовательного процесса; обсудить их в педагогическом коллективе; разработать и реализовать конкретный план повышения качества образовательной деятельности с учетом полученных результатов.