Приложение № 4

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в соответствии с приказом 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».

Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 19 имени Героя Социалистического труда Ивана Петровича Кузнецова» Энгельсского муниципального района

(наименование организации)

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
1	Открытость и доступность информации об организации	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	100	97,9	**Представлена не в полном объёме** информация о персональном составе педагогических работников (с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе	Для улучшения показателя информационной открытости необходимо разместить недостающие информационные объекты на официальном сайте в соответствии с требованиями, утверждёнными Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831.

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
					научной, и квалификации; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов). **Отсутствует 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); • отчет о результатах	

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
					самообследования за 2022 г.	
		Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	100	Недостатков не выявлено	-
		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации	100	89,3	Частичная удовлетворённость получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Проводить своевременное обновление информационных объектов (информации, документов), размещаемых на информационных стендах и официальном сайте, в целях предоставления получателям услуг достоверной, полной и актуальной информации о деятельности организации.

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
2	Комфортность условий предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг	100	100	Недостатков не выявлено	-
		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	100	67,7	Частичная удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг	Своевременно выявлять причины неудовлетворённости получателей услуг и принимать соответствующие меры для их устранения, регулярно обеспечивать чистоту помещений, наличие и понятность навигации, наличие и доступность питьевой воды, при необходимости улучшать зоны отдыха для обучающихся (проводить замену неисправной мебели, техники, предметов интерьера).
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для	100	20	Отсутствует парковочное место для автотранспортных средств инвалидов	При наличии стоянки предоставить инвалидам парковочное место для автотранспорта, обозначенное соответствующими знаком, табличкой, разметкой.
					Не обрадованы адаптированные лифты, поручни	При наличии возможности установить адаптированные лифты/гусеничные

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
		инвалидов				подъёмники, поручни на пути следования инвалидов
					Отсутствуют сменные кресел-коляски	Приобрести сменные кресла-коляски обучающимся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата для свободного доступа и передвижения внутри помещений организации.
					Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды, кнопки вызова сотрудников.
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	60	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств (информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные терминалы, звуковые/световые маяки, «индукционные петли» и т.п.).
					Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) инвалидам по слуху (слуху и зрению) путём

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
						заключения договора с соответствующим специалистом.
					Отсутствуют работниками организации, прошедшие необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Организовать обучение сотрудников организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории путем прохождения соответствующих курсов, назначить ответственного сотрудника за оказание ситуационной помощи инвалидам, провести инструктирование.
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	66,7	Частичная удовлетворённость получателей услуг доступностью услуг для инвалидов	Улучшать условия доступности услуг для инвалидов, оказывать своевременно ситуационную помощь
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих	100	86,5	Частичная удовлетворённость получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	Соблюдать этические нормы при взаимодействии с получателями услуг во избежание конфликтных ситуаций

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
		первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			услуги при непосредственном обращении в организацию	
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	88,5	Частичная удовлетворённость получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Соблюдать этические нормы при взаимодействии с получателями услуг во избежание конфликтных ситуаций. Расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, материального и морального стимулирования и качественной их деятельности.

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	94,5	Частичная удовлетворённость получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Соблюдать этические нормы при взаимодействии с получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия во избежание конфликтных ситуаций, корректно и своевременно отвечать на телефонные звонки и обращения через электронные сервисы.
5	Удовлетворенность качеством условий оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100	79,8	Частичная удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг	Проводить изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг, принимать соответствующие меры для улучшения условий осуществления образовательной деятельности, повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, привлекать получателей услуг и членов их семей (законных представителей) к регулярному участию в независимой оценке качества условий оказания услуг.
		Доля получателей услуг,	100	82,6	Частичная удовлетворённость получателей услуг организационными условиями	Для повышения показателя удовлетворенности получателей услуг следует рассмотреть

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальное значение (балл)	Результаты (балл)	Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания
		удовлетворенных организационным и условиями предоставления услуг			оказания услуг	рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.
		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100	85,1	Частичная удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг	Для повышения показателя удовлетворенности получателей услуг следует рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.
	Итого		**100**	**80,2**		