

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ НА ТЕРРИТОРИИ ВОЛГОГРАДА

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории города Волгограда - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания образовательных услуг организациями образования является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций указанной сферы, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы образовательных организаций.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Волгограда, а также поддержания обратной связи с получателями образовательных услуг для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности образовательных организаций, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации образования; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников образовательной организации; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования используется общедоступная информация об организациях, размещаемая в том числе в форме открытых данных.

На основании анализа полученных данных сформирована оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями Волгограда в 2020 году.

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

1.1. Задание на оценку.

Услуги оказываются по каждой образовательной организации, указанной в Приложении № 2 к муниципальному контракту, в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 № 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», письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 № 02-860 «О направлении методических рекомендаций по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

1. Источниками информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями являются:

- а) официальные сайты образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru);
- в) результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями, включающие:
 - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, Интернет-опрос, в том числе на сайте образовательной организации).

2. Исполнитель осуществляет сбор и обобщение информации с непосредственным выездом в образовательное учреждение по общим критериям, установленным в части 4 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и показателям, установленным приказом Минобрнауки от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 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»:

2.1. Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность»

2.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт).

2.1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2.1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

2.2. Критерий «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»

2.2.1. Показатели, характеризующие критерий:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

2.2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

2.3. Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

2.3.1. Показатели, характеризующие критерий:

2.3.1.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и 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

2.3.1.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные 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);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

2.3.1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

2.4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

2.4.1. Показатели, характеризующие критерий:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

2.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

2.5.1. Показатели, характеризующие критерий:

- доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг);
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

1.2. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:
 - на информационных стендах в помещении образовательной организации;
 - на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

2. Оценка наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.
3. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».
4. Оценка обеспечения в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.
5. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации.
6. Оценка оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.
7. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.
8. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.
9. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.
10. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.
11. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).
12. Оценка готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.
13. Оценка удовлетворенности получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.
14. Оценка удовлетворенности условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.
15. Расчет интегральных показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций Волгограда.
16. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций образования Волгограда.

Объект исследования – образовательные организации Волгограда, осуществляющие образовательную деятельность в 2020 году.

Предмет исследования - независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Волгограда в 2020 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур: 07 июля 2020 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий деятельности образовательных организаций, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки образовательных учреждений;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны алгоритмы проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательных организаций. Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов респондентов.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями, где так же представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством образования и науки Российской Федерации. А именно,

1. проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;
2. рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности образовательных учреждений;
3. по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества деятельности общеобразовательных организаций, определили структуру отчета, который состоит из введения, 6 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

***Количество респондентов из числа получателей услуг,
принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году***

№ п/п	Наименование учреждения	Кол-во получателей услуг	Кол-во респондентов	Доля респондентов (%)
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 82 Дзержинского района Волгограда»	849	333	39,2

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации».

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен 3 показателями:

- 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.
- 1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг.

1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Волгограда Волгоградской области представлен таблицами

«Открытость и доступность информации об образовательной организации»

№ пп	Показатели	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 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"				Итого по критерию 1		
		Индикатор параметра	1.1.1. Объем информации, размещенной на сайте, ед.	1.1.2. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ед.	Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	1.2.1. Кол-во функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на сайте, ед.	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах (%)	1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте, (%)	Сумма показателей 1.3.1. и 1.3.2		Значение показателя 1.3 = сумма показателей/2	Значение показателя 1.3 с учетом значимости
			Нормативное значение показателя	100	100		100,0	30,0							
1.	СШ № 82 Дзержинского района	100	100	100	30	4	100	30	93,99	92,79	186,78	93,39	37,36	97,36	

«Открытость и доступность информации об образовательной организации»

№ п/п	Наименование образовательной организации	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	рейтинг
Общеобразовательные организации				
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 82 Дзержинского района Волгограда»	100	97,36	13

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг».

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» представлен 2 показателями.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

2.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Волгограда представлен таблицами

«Комфортность условий предоставления услуг»

№ пп	Показатели	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг			Итого по критерию 2	
	Индикаторы параметра	2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	2.3. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 2.3		Значение показателя 2.3 с учетом значимости
1.	СШ № 82 Дзержинского района	5	100	50	333	333	100	50	100

«Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Наименование организации	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	рейтинг
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа 82 Дзержинского района Волгограда»	100	100	1

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей

шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Волгограда, представлен в таблицах

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Количество условий доступности организации культуры для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, чел.	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	Итого по критерию
1.	СШ № 82 Дзержинского района	3	60	18	3	60	24	16	20	80,00	24,00	66,00

«Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование организации	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	рейтинг
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 82 Дзержинского района Волгограда»	100	66,00	22

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Волгограда представлен в таблицах .

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Показатели	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт при непосредственно обращении				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
	Индикаторы параметра	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 4.1		Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 4.2		Число получателей услуг, опрошенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 4.3		
Нормативное значение показателя	100,0			40,0	100,0			40,0	100,0			20,0	100,0	20,0
1.	СШ № 82 Дзержинского района	333	333	100,00	40,00	333	333	100,00	40,00	333	333	100,00	20,00	100,00

«Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

№ п/п	Наименование организации	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	рейтинг
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 82 Дзержинского района Волгограда»	100	100,00	1

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

- 5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.
- 5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (график работы образовательной организации).
- 5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Волгограда, представлен в таблицах.

«Удовлетворённость условиями оказания услуг»

№ пп	Показатели	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы образовательной организации				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации				Итогопокритерию
		Индикаторыпараметра	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы образовательной организации, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации, чел.	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу, чел.	Значение показателя 5.3	
Нормативноезначение показателя														100,0
1.	СПШ № 82 Дзержинского района	333	333	100,00	30,00	333	333	100,00	20,00	333	333	100,00	50,00	100,00

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Наименование организации	Кол-во баллов max	Кол-во баллов по критерию	рейтинг
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 82 Дзержинского района Волгограда»	100	100,00	1

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций Волгограда, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Волгограда, представлены в таблице

Общий рейтинг

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ОБЪЕКТА НОКУД	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ I	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ II	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ III	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ IV	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ V	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИИ	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ

1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя школа № 82 Дзержинского района Волгограда"	97,36	100	66	100	100	92,67	16
----	---	-------	-----	----	-----	-----	--------------	-----------