



**ПРОТОКОЛ №1**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Наименование организации: **Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Бахчисарайская средняя общеобразовательная школа №1" города Бахчисарай Республики Крым**

Регион: Республика Крым

Адрес: 298403, Республика Крым, г. Бахчисарай, ул. Симферольская, 7

Ф.И.О. руководителя: Бундина Светлана Викторовна

Контактный телефон: (36554) 4-76-74

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных:

| № п/п       | Показатели   | Параметры, подлежащие оценке   | Результаты обобщения первичных данных  |  | Результаты расчета  |
|-------------|--|--|--|--|---------------------|
| <b>1</b>    | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>   |  |  |  |                     |
| <b>1.1.</b> | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:  | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: | <b>97,66 баллов</b> |
|             | - на информационных стендах в помещении организации;   | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | <b>14</b>  | <b>13,5</b>  |                     |
|             | - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  |  | <b>45</b>  | <b>44,5</b>  |                     |
| <b>1.2.</b> | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:  | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: |  | <b>100 баллов</b>   |

|             |  |   |   |   |                     |
|-------------|--|---|---|---|---------------------|
|             | - телефона;  | - телефона;   | <b>4 из 4 оцениваемых индикаторов</b>               |   |                     |
|             | - электронной почты;   | - электронной почты;  |   |   |                     |
|             | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  | - 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).  | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).               |   |   |                     |
| <b>1.3.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: | <b>97,26 баллов</b> |
|             |  | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации | <b>566</b>  | <b>547</b>  |                     |
|             |  | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"             | <b>516</b>  | <b>505</b>  |                     |
|             | <b>Итого по критерию 1</b>   |   |   |   | <b>98,2 баллов</b>  |
| <b>2</b>    | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>   |   |   |   |                     |
| <b>2.1.</b> | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг  | Количество комфортных условий предоставления услуг: |   |                     |

|                            |   |   |   |  |                     |
|----------------------------|---|---|---|--|---------------------|
|                            | (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> </ul> | <b>4 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                     |  | <b>80 баллов</b>    |
| <b>2.2.</b>                | Время ожидания предоставления услуги.   | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов   | Показатель не оценивается для образовательных организаций |  |                     |
| <b>2.3.</b>                | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг   | Общее количество опрошенных:                              | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | <b>95,33 баллов</b> |
|                            |   |   | <b>600</b>  | <b>572</b>   |                     |
| <b>Итого по критерию 2</b> |   |   |   |  | <b>87,67 баллов</b> |
| <b>3</b>                   | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |   |   |  |                     |
| <b>3.1.</b>                | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:  | Количество условий доступности организации для инвалидов: |  | <b>0 баллов</b>     |
|                            | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;   | <b>0 из 5 оцениваемых индикаторов</b>                     |  |                     |
|                            | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  |   |  |                     |
|                            | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;   |   |  |                     |
|                            | - сменных кресел-колясок;   | - сменных кресел-колясок;   |   |  |                     |

|      |  |   |  |  |
|------|--|---|--|--|
|      | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  |  |  |
|      | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                                  | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  |
| 3.2. | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;   | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  | <b>3 из 6 оцениваемых индикаторов</b>  |  |
|      | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;        | - 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);                         | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                          |  |  |
|      | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                                 |  |  |
|      | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                       | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  |  |  |
|      | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.  | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |  |  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |   | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:  | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: |
|      |  |   |  | <b>97,06 баллов</b>  |

|             |   |   |                              |   |                     |
|-------------|---|---|------------------------------|---|---------------------|
|             |   | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов   | 68                           | 66  |                     |
|             | <b>Итого по критерию 3</b>  |   |                              |   | <b>53,12 баллов</b> |
| <b>4</b>    | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»</b>   |   |                              |   |                     |
|             | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации   |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |                     |
| <b>4.1.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию                      | <b>600</b>                   | <b>587</b>  | <b>97,83 баллов</b> |
| <b>4.2.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при  | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное   | <b>600</b>                   | <b>591</b>  | <b>98,5 баллов</b>  |
| <b>4.3.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | <b>600</b>                   | <b>583</b>  | <b>97,17 баллов</b> |
|             | <b>Итого по критерию 4</b>  |   |                              |   | <b>97,97 баллов</b> |
| <b>5</b>    | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>  |   |                              |   |                     |

|  | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации  |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |                     |
|--|--|---|------------------------------|---|---------------------|
| 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). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | 600                          | 579   | 96,5 баллов         |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации   | 600                          | 519   | 86,5 баллов         |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |  |   |                              |   |                     |
| - графиком работы организации                          |  |   |                              |   |                     |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации                           | 600                          | 585   | 97,5 баллов         |
| <b>Итого по критерию 5</b>                             |  |   |                              |   | <b>95 баллов</b>    |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b>                         |  |   |                              |   | <b>86,39 баллов</b> |

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной **на информационных стендах** в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) (частично)

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной **на официальном сайте организации** образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:**

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- наличие и понятность навигации внутри организации

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- 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)

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) (частично)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Росособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся

**По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- навигации внутри образовательной организации

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками



- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)