

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Поныровского района Курской области

30.11.2018 г.

№2

Присутствовали:

От отдела образования администрации Поныровского района:

Горяйнова О.Н. – начальник отдела

От Общественного совета по независимой оценке качества:

Бирюкова Е.В. – директор МКУ «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области, заместитель председателя районной Общественной организации «Союз женщин России», председатель;

Карелина Н.Н. – заведующая отделом кадров МКУК «Поныровский центр культуры и досуга», секретарь

Буданов А.М. – представитель общественности п. Поныри;

Буданов В.З. – председатель Совета ветеранов войны и труда п. Поныри (по согласованию);

Огурцов М.В. – председатель Совета ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Поныровского района;

Торубарова В.А. – председатель районного отделения общественной организации «Союз женщин России»;

Данилова В.А. – главный редактор АУКО «Редакция газеты «Знамя Победы».

Повестка дня:

Подведение итогов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Поныровского района Курской области, в 2018 году.

Слушали:

Бирюкову Е.В., председателя Общественного совета, о проведении и результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Поныровского района Курской области, в 2018 году. Она познакомила с отчетом о проведении НОКУООД, предоставленный организацией-оператором Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса».

Выступили: Торубарова В.А, член Общественного совета, Горяйнова О.Н., начальник отдела образования

Решение:

1. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях Поныровского района утвердить. (Приложение №1)

2. Направить в адрес отдела образования администрации предложения Общественного совета по улучшению деятельности образовательных организаций, в отношении которых в 2018 году была проведена независимая оценка (приложение №2).

3. Рекомендовать:

- отделу образования администрации Поньровского района рассмотреть результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности подведомственных образовательных организаций и учесть их при выработке мер по совершенствованию их деятельности;
- образовательным организациям рассмотреть результаты независимой оценки качества образования на общем собрании коллективов и использовать их в своей работе.

Председатель общественного совета




Е.В. Бирюкова

Секретарь общественного совета

Н.Н. Карелина

Предложения Общественного совета
по улучшению условий осуществления деятельности образовательных организаций,
в отношении которых в 2018 году была проведена независимая оценка

1. В части открытости и доступности информации об организациях
отделу образования: систематически осуществлять мониторинг информации на
официальных сайтах ОО (технический и содержательный);
образовательным организациям:
проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных
пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры, как
родителей, так и обучающихся;
обеспечить доступность информации о ходе рассмотрения обращений граждан,
поступивших в организацию, на ее официальном сайте.
2. В части комфортности условий предоставления услуг
Отделу образования совместно с общеобразовательными организациями организовать
мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-
психологов, логопедов, социальных педагогов, других специалистов, должности которых
отсутствуют в малочисленных общеобразовательных организациях.
3. В части доступности услуг для инвалидов
Направить педагогов, иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными
возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим
образовательным программам.
4. В части доброжелательности, вежливости работников организаций
Руководителям образовательных организаций:
провести разъяснительную работу с работниками;
формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно
взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной
этики.
5. В части удовлетворенности условиями оказания услуг
Образовательным организациям:
формировать расписания образовательной деятельности с учетом мнения законных
представителей детей или самих учащихся;
использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются
потребители услуг при посещении, своевременно реагировать на жалобы и предложения
потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для
потребителей образовательных услуг.
Отделу образования: осуществлять мониторинг общественного мнения о качестве
предоставляемых услуг образовательными организациями.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента,
экономики и бизнеса»


Г.П. Огорокова

«*27*» *ноября* 2018года

Отчет о проведении независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными
образовательными организациями Поньровского района Курской области

Курск 2018

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УООД), осуществляемой муниципальными бюджетными общеобразовательными учреждениями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Цель исследования – произвести оценку условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Поныровского района Курской области на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- провести анализ сведений об образовательной организации, представленных на официальном сайте организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

- выявить мнение населения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Поныровского района Курской области

- выработать рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Поныровского района Курской области.

Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нём правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществляется организацией-оператором методом анкетирования.

Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОКУООД

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

– Постановление Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.02.2016 № 172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации, по независимой оценке, качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на 2016- 2018 годы и Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования».

– Приказ Рособранадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

– Приказ от 31 мая 2018г №344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы»

В оценке приняли участие 6 образовательных организаций Поньровского района Курской области:

1. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Становская средняя общеобразовательная школа» (МКОУ «Становская СОШ»)
2. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Первопоньровская основная общеобразовательная школа» (МКОУ «Первопоньровская ООШ»)

3. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Горяйновская основная общеобразовательная школа»(МКОУ «Горяйновская ООШ»)
4. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Бобровская основная общеобразовательная школа» (МКОУ «Бобровская ООШ»)
5. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Первомайская основная общеобразовательная школа (МКОУ «Первомайская ООШ»)
6. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Березовецкая основная общеобразовательная школа» (МКОУ «Березовецкая ООШ»)

Методика и инструменты НОК УООД

Контент-анализ информации на официальном сайте учреждения и на сайте www.bus.gov.ru,

Анкетирование респондентов – родителей, законных представителей обучающихся, педагогов, работников организации

Период проведения НОК УООД:

- оценка информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», www.bus.gov.ru, с 29.10.2018 по 15.11.2018

- анкетирование респондентов: с 29.10.2018 по 20.11.2018.

Анкета составлена в соответствии с установленными критериями оценки качества.

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации (3 показателя)
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг" (3 показателя)
3. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг" (3 показателя)
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации "(3 показателя)
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" (3 показателя).

Максимальное количество баллов, которое может набрать организация по каждому критерию 100 – общее количество баллов по всем критериям 500.

В таблице 1 приложения представлены основные критерии с количеством баллов по каждому значению показателя. Расчет баллов по каждому критерию для каждой организации также представлен в приложении (таблица 2-10)

В таблице 1 представлены сведения о количестве респондентов по каждой организации. К числу респондентов относятся ученики старших классов, родители, педагоги и сотрудники организации.

Таблица 1. Сведения о количестве респондентов.

Организация	Количество респондентов
МКОУ «Становская СОШ»	23
МКОУ «Первопныровская ООШ»	27
МКОУ «Горяйновская ООШ»	50
МКОУ «Бобровская ООШ»	33
МКОУ «Первомайская ООШ»	33
МКОУ «Березовецкая ООШ»	23
Итого	189

По результатам анализа сайтов и независимому анкетированию родителей, детей и работников организации и педагогов в соответствии с установленными критериями были получены следующие результаты.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» сведения представлены в таблице 2 и на рис.1

Оценка проведена методом сплошного просмотра содержимого страниц официального сайта учреждения с выявлением и фиксацией признаков наличия/отсутствия соответствующих текстов (контент-анализ), установления соответствия информации требованиям нормативных и правовых документов, степени удобства доступа к текстам для посетителей официального сайта, а также на основании анкетирования респондентов

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	Итого
МКОУ «Становская СОШ»	30	27,39	38,26	95,65
МКОУ «Первопныровская ООШ»	30	30	40	100
МКОУ «Горяйновская ООШ»	30	30	40	100
МКОУ «Бобровская ООШ»	30	30	40	100
МКОУ «Первомайская ООШ»	30	29,09	38,79	97,88
МКОУ «Березовецкая ООШ»	30	27,39	40	97,39

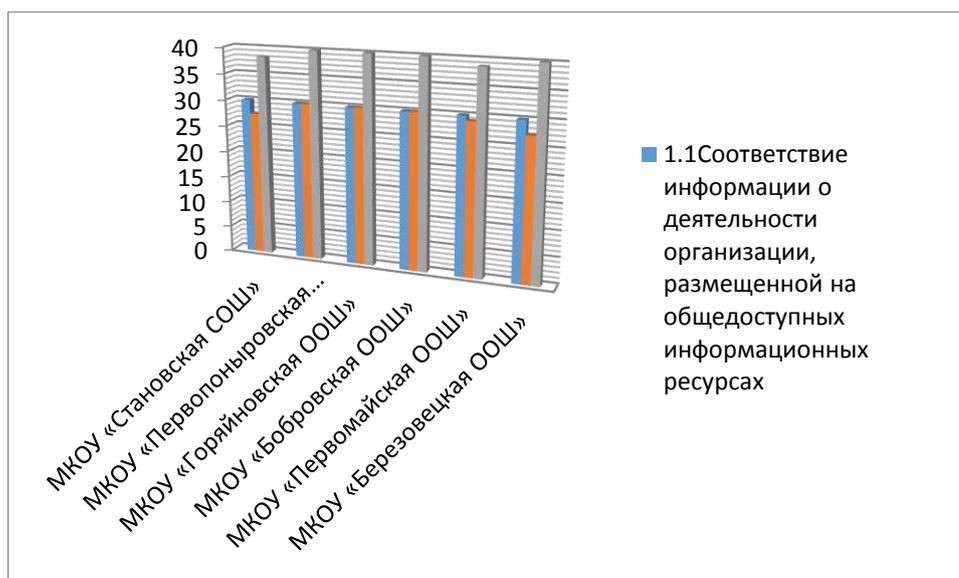


Рис.1 Сведения по критерию 1 ««Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»»

Всеми учреждениями осуществляется последовательная работа по развитию информационной открытости образовательного учреждения, обеспечению доступности и актуальности информации об образовательной деятельности на официальном сайте учреждения.

В период работы эксперта с информацией на официальном сайте, технических сбоях и нарушений в работе не зафиксировано.

Навигация официального сайта удобна и соответствует требованиям.

Однако необходимо проводить следующие мероприятия:

1. Систематически осуществлять мониторинг информации на официальном сайте (технический и содержательный).
2. Обеспечить доступность информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение.
3. Разместить на официальном сайте ранжированную информацию о жалобах, предложениях и вопросах, поступающих от граждан. Отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов.
4. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

5. Информировать участников образовательных отношений о мероприятиях, направленных на повышение компетенций получателей услуг в использовании электронных ресурсов.

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 3, рис.2.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся:	2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Итого
МКОУ «Становская СОШ»	23,24	10,33	30	63,57
МКОУ «Первопныровская ООШ»	18,87	22,19	30	71,06
МКОУ «Горайновская ООШ»	19,88	22,89	30	72,77
МКОУ «Бобровская ООШ»	22,3	11,39	30	63,69
МКОУ «Первомайская ООШ»	19,06	22,95	30	72,01
МКОУ «Березовецкая ООШ»	18,72	21,26	30	69,98

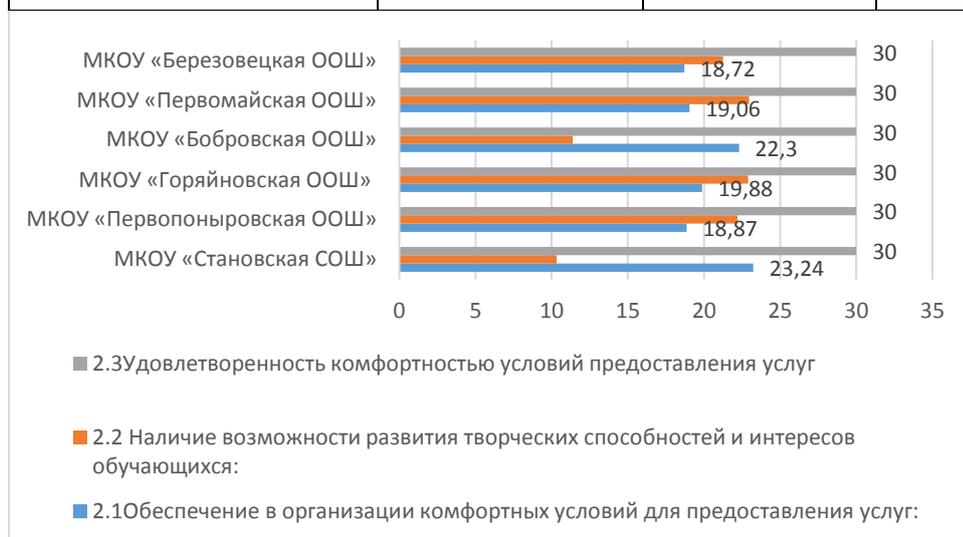


Рис.2 Сведения по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

В ходе независимой оценке было выявлены положительные аспекты:

-Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений образовательной организации

Состояние и качество среды, в которой осуществляется образовательная деятельность, – соответствует основным требованиям и комфортна для потребителей услуг и участников образовательных отношений.

В организациях отмечены 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 мероприятиях, и других массовых мероприятиях.

Однако необходимо организовать мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов, так как потребители образовательных услуг в недостаточной мере информированы о возможности их деятельности в образовательном учреждении.

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» сведения представлены в таблице 4, рисунок 3.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений

Таблица 4.Сводная таблица по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Организации	3.1Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.3Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Итого
МКОУ «Становская СОШ»	20,23	34,78	27,39	82,4
МКОУ «Первопозыровская ООШ»	13,15	38,52	28,89	80,56
МКОУ «Горяйновская ООШ»	19,2	40	30	89,2
МКОУ «Бобровская ООШ»	8,18	40	30	78,18
МКОУ «Первомайская ООШ»	14,09	27,88	24,55	66,52
МКОУ «Березовецкая ООШ»	7,5	17,39	15,65	40,54



Рис.3 Сведения по критерию 3 «Доступность услуг инвалидов»

В ходе независимой оценки выявлены положительные аспекты:

Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами;

Однако выявлены следующие несоответствия требованиям:

1. Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок,

Для обеспечения в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими необходимо:

1. Направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам

2. Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика)

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, работников образовательной организации» данные представлены в таблице 5, рисунок 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, работников образовательной организации»

Организации	4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации	4.2. Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3. Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Итого
МКОУ «Становская СОШ»	40	33,39	20	93,39
МКОУ «Первопоныровская ООШ»	40	21,43	20	81,43
МКОУ «Горайновская ООШ»	40	22,89	20	82,89
МКОУ «Бобровская ООШ»	40	26,59	20	86,59
МКОУ «Первомайская ООШ»	40	23,09	20	83,09
МКОУ «Березовецкая ООШ»	40	18	20	78

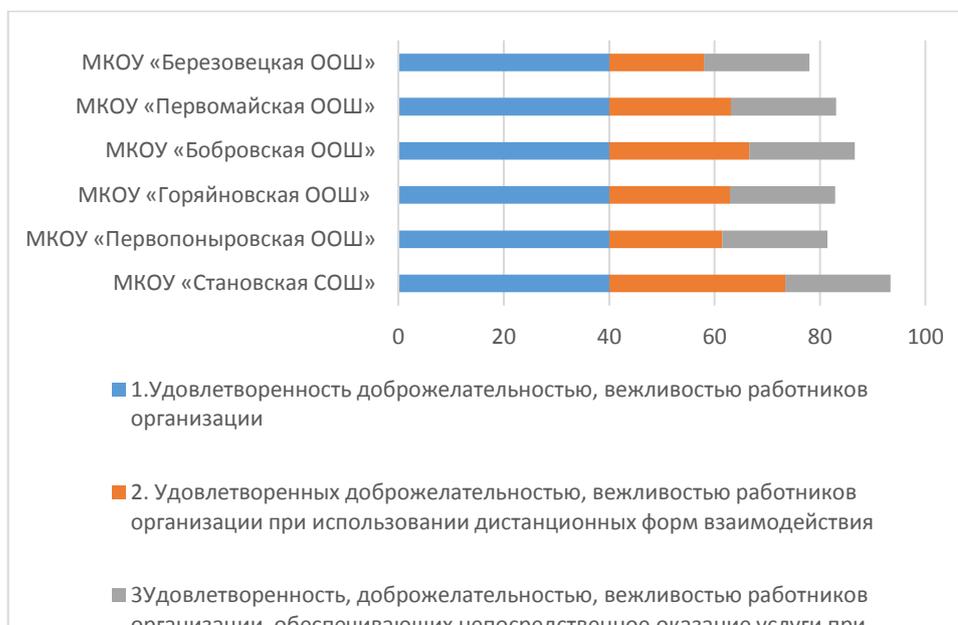


Рис.4 Сведения по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников образовательной организации»

Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательного учреждения, по оценке респондентов, высокий и способствует высокому качеству оказываемых образовательных услуг.

Заключение эксперта по 4 критерию: с целью повышения качества коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении необходимо формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики, организовать повышение

квалификации работников, наладить обратную связь при обращении, жалобах, получении консультаций.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» данные представлены в таблице 6, рисунок 5.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Организации	1Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	2Удовлетворенность графиком работы организации:	3Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	Итого
МКОУ «Становская СОШ»	20	23,15	39,07	82,22
МКОУ «Первопныровская ООШ»	20	17,5	33,61	71,11
МКОУ «Горяйновская ООШ»	19,6	17,35	38,48	75,43
МКОУ «Бобровская ООШ»	20	21,14	40,17	81,31
МКОУ «Первомайская ООШ»	18,18	18,94	35,23	72,35
МКОУ «Березовецкая ООШ»	18,26	15,98	31,37	65,61

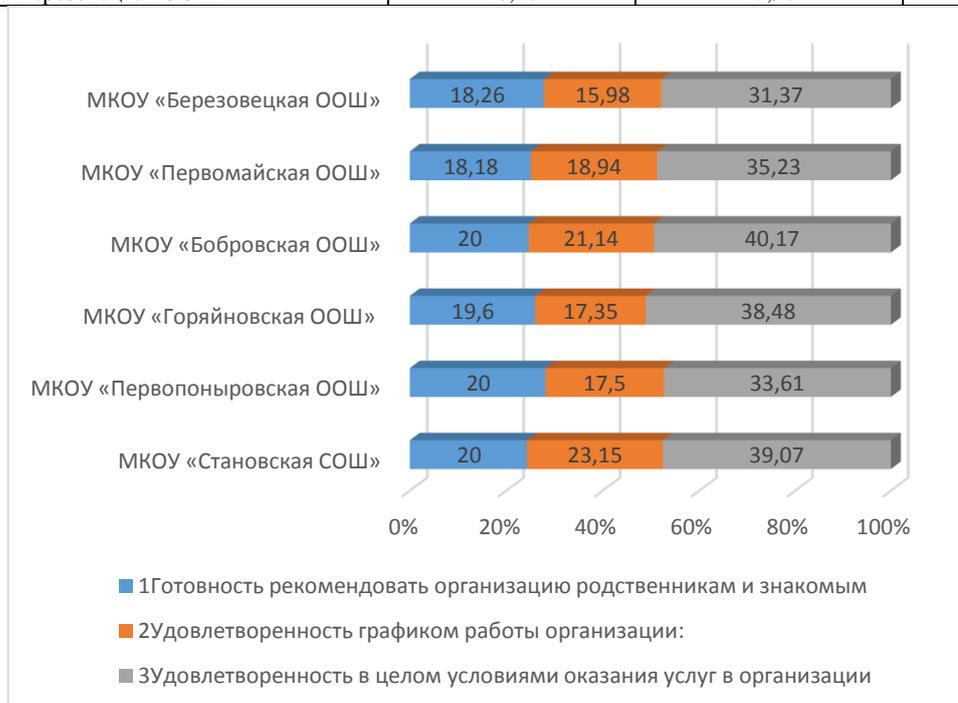


Рис.5 Сведения по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Анкетирование респондентов выявило высокий уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности.

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость, работников образовательной организации".	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	Итого
МКОУ «Становская СОШ»	95,65	63,57	82,4	93,39	82,22	417,23
МКОУ «Первопаныровская ООШ»	100	71,06	80,56	81,43	71,11	404,16
МКОУ «Горайновская ООШ»	100	72,77	89,2	82,89	75,43	420,29
МКОУ «Бобровская ООШ»	100	63,69	78,18	86,59	81,3	409,76
МКОУ «Первомайская ООШ»	97,88	72,02	66,52	83,09	72,35	391,86
МКОУ «Березовецкая ООШ»	97,39	69,98	40,54	78	65,61	351,52

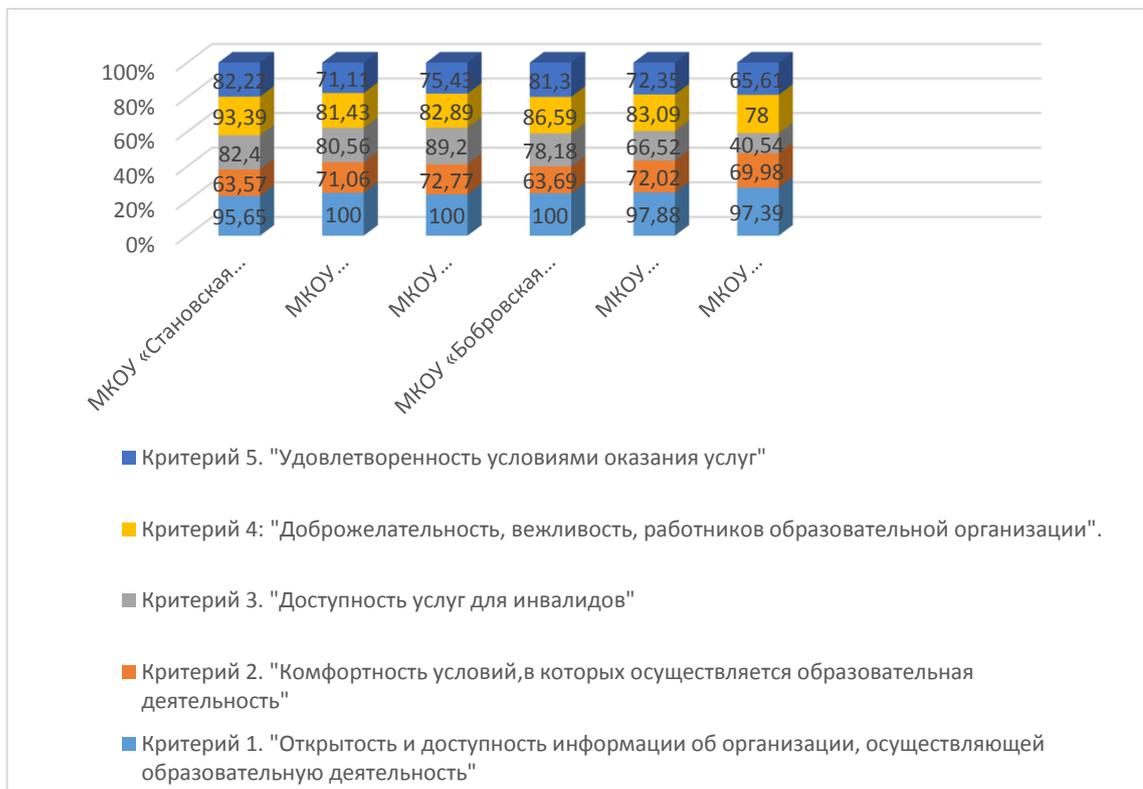


Рис. 6 Обобщенные сведения по всем критериям

По итогам расчета всех критериев для всех 6 организаций муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8, рисунок 7.

Таблица 8. Рейтинг образовательных организаций.

Организация	Баллы	Рейтинг
МКОУ «Горайновская ООШ»	420,29	1
МКОУ «Становская СОШ»	417,23	2
МКОУ «Бобровская ООШ»	409,77	3

МКОУ «Первопояровская ООШ»	404,15	4
МКОУ «Первомайская ООШ»	391,86	5
МКОУ «Березовицкая ООШ»	351,52	6

Таким образом, наибольшее количество баллов набрала в МКОУ «Горяйновская ООШ» и занимает первое место в независимом рейтинге. По итогам анализа были сформированы мероприятия по улучшению условий, и качества оказания образовательных услуг.

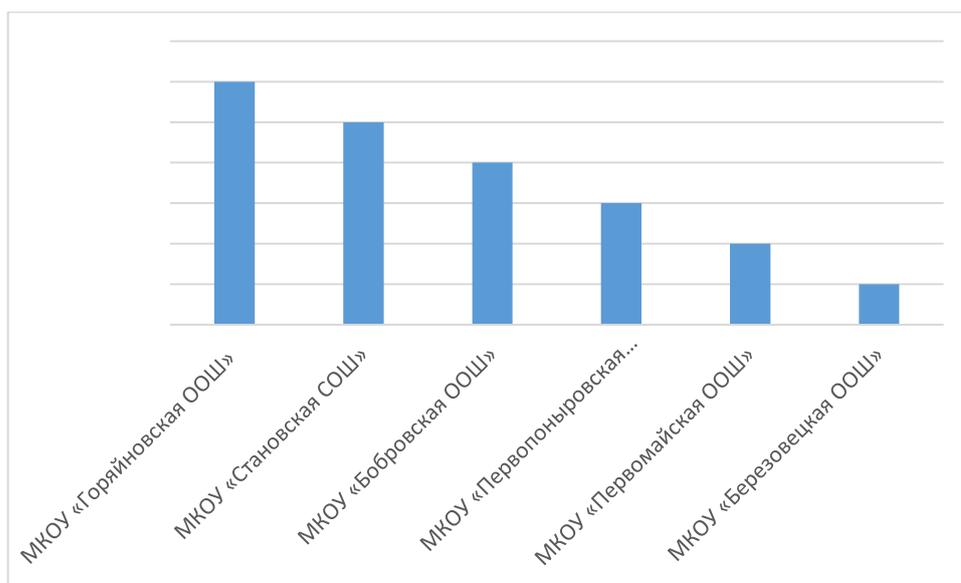


Таблица 9. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Недостатки выявленные в ходе НОК	Наименование мероприятий по устранению недостатков	Плановый срок реализации	Ответственный исполнитель (Ф.И.О, должность)
I.Открытость и доступность информации об организации			
Развитие сайта организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение сроков обновления информации на сайте. 2. Продолжать работу по своевременному размещению информации на сайте МКОУ 3. Мероприятия по бесперебойному функционированию телефонных сетей, электронной почты, сайта. 		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	Организовать мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов, так как потребители образовательных услуг в недостаточной мере информированы об их деятельности в образовательном учреждении.		
III.Доступность услуг для инвалидов			

Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими	Направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками ,выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика)		
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации			
Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении	Провести разъяснительную работу с работниками Организовать рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленном трудовым законодательством Формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики Организовать повышение квалификации работников Наладить обратную связь при обращении, жалобах, получении консультаций		
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков	Формировать расписания образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или самих детей и обучающихся Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении, своевременно реагировать на жалобы и предложения потребителей образовательных услуг, развивать информационные сервисы для потребителей образовательных услуг		

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Члены экспертной группы:

Закурдаева В.В - первый проректор,
проректор по учебной работе
и дистанционному обучению МЭБИК;
Олейникова Д.Г. – ст. преподаватель
кафедры экономики МЭБИК
Левшина Л.С, заместитель декана факультета
дополнительного образования МЭБИК

ПРИЛОЖЕНИЕ

Таблица 1. Сводная таблица по критериям оценки

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30
	нет	0
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30
	нет	0
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40
	нет	0
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	30
	2. В целом хорошо	15,5
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
	4. Плохо, много недостатков	2,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся:	1. Отлично, все устраивает	40
	2. В целом хорошо	10,5
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6
	4. Плохо, много недостатков	3,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	30
	нет	0
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30
	2. В целом хорошо	7,5
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
	4. Плохо, много недостатков	2,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40
	нет	0
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30
	нет	0
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40
	нет	0
4.2 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40
	2. В целом хорошо	10,5
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6
	4. Плохо, много недостатков	3,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20
	нет	0
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	20
	нет	0
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	30
	2. В целом хорошо	7,5
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
	4. Плохо, много недостатков	2,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50
	2. В целом хорошо	20,5
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
	4. Плохо, много недостатков	2,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

Сведения об организации - операторе

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента,
экономики и бизнеса»

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС - 53

Таблица 2. «Оценка деятельности МКОУ «Березовецкая ООШ»

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответов на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу		Средний
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30	23	690	690	30,00
	нет	0	0	0		
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30	21	630	630	27,39
	нет	0	2	0		
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40	23	920	920	40,00
	нет	0	0	0		
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	30	8	240	430,5	18,72
	2. В целом хорошо	15,5	11	170,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся:	1. Отлично, все устраивает	40	9	360	489	21,26
	2. В целом хорошо	10,5	10	105		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	4	24		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	30	23	690	690	30,00
	нет	0	0	0		
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30	2	60	172,5	7,50
	2. В целом хорошо	7,5	9	67,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	2	5		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40	10	400	400	17,39
	нет	0	13	0		
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30	12	360	360	15,65
	нет	0	11	0		
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40	23	920	920	40,00
	нет	0	0	0		
4.2 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40	6	240	414	18,00
	2. В целом хорошо	10,5	16	168		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	1	6		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		

4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20	23	460	460	20,00
	нет	0	0	0		
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	20	21	420	420	18,26
	нет	0	2	0		
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	30	9	270	367,5	15,98
	2. В целом хорошо	7,5	11	82,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50	9	450	721,5	31,37
	2. В целом хорошо	20,5	13	266,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		

Таблица 3. «Оценка деятельности МКОУ «Горьковская ООШ»

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответивших на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу	Средний	
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30	50	1500	1500	30,00
	нет	0	0	0		
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30	50	1500	1500	30,00
	нет	0	0	0		
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40	50	2000	2000	40,00
	нет	0	0	0		
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	30	18	540	994	19,88
	2. В целом хорошо	15,5	28	434		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся:	1. Отлично, все устраивает	40	21	840	1144,5	22,89
	2. В целом хорошо	10,5	29	304,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	30	50	1500	1500	30,00
	нет	0	0	0		
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30	26	780	960	19,20
	2. В целом хорошо	7,5	24	180		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		

	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40	50	2000	200 0	40,00
	нет	0	0	0		
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30	50	1500	150 0	30,00
	нет	0	0	0		
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40	50	2000	200 0	40,00
	нет	0	0	0		
4.2 Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40	21	840	114 4,5	22,89
	2. В целом хорошо	10,5	29	304,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20	50	1000	100 0	20,00
	нет	0	0	0		
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	20	49	980	980	19,60
	нет	0	1	0		
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	30	22	660	867, 5	17,35
	2. В целом хорошо	7,5	27	202,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50	31	1550	192 4	38,48
	2. В целом хорошо	20,5	18	369		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		

Таблица 4. «Оценка деятельности МКОУ «Первомайская ООШ»

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответов на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу	Средний
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30	33	990	990
	нет	0			
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30	32	960	960
	нет	0			
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	да	40	32	1280	128

организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	нет	0	1	0	0	
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	30	11	330	629	19,06
	2. В целом хорошо	15,5	18	279		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся:	1. Отлично, все устраивает	40	15	600	757,5	22,95
	2. В целом хорошо	10,5	11	115,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	7	42		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	30	33	990	990	30,00
	нет	0	0	0		
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30	11	330	465	14,09
	2. В целом хорошо	7,5	15	112,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40	23	920	920	27,88
	нет	0	10	0		
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30	27	810	810	24,55
	нет	0	6	0		
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40	33	1320	1320	40,00
	нет	0	0	0		
4.2 Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40	15	600	762	23,09
	2. В целом хорошо	10,5	12	126		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	6	36		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20	33	660	660	20,00
	нет	0	0	0		
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	20	30	600	600	18,18
	нет	0	3	0		
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	30	17	510	625	18,94
	2. В целом хорошо	7,5	14	105		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно,	0	0	0		

	совершенно не устраивает					
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50	17	850	116 2,5	35,23
	2. В целом хорошо	20,5	15	307,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		

Таблица 5. «Оценка деятельности МКОУ «Первопоныровская ООШ»

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответов на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу		Средний
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30	27	810	810	30,00
	нет	0	0	0		
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30	27	810	810	30,00
	нет	0	0	0		
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40	27	1080	1080	40,00
	нет	0	0	0		
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	30	7	210	509,5	18,87
	2. В целом хорошо	15,5	19	294,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся:	1. Отлично, все устраивает	40	11	440	599	22,19
	2. В целом хорошо	10,5	14	147		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	2	12		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	30	27	810	810	30,00
	нет	0	0	0		
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30	7	210	355	13,15
	2. В целом хорошо	7,5	18	135		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40	26	1040	1040	38,52
	нет	0	1	0		

3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30	26	780	780	28,89
	нет	0	1	0		
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40	27	1080	1080	40,00
	нет	0	0	0		
4.2 Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40	10	400	578,5	21,43
	2. В целом хорошо	10,5	17	178,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20	27	540	540	20,00
	нет	0	0	0		
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	20	27	540	540	20,00
	нет	0	0	0		
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	30	12	360	472,5	17,50
	2. В целом хорошо	7,5	15	112,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50	12	600	907,5	33,61
	2. В целом хорошо	20,5	15	307,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		

Таблица 6. «Оценка деятельности МКОУ «Становская СОШ»

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответивших на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу	Средний	
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30	23	690	690	30,00
	нет	0	0	0		
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30	21	630	630	27,39
	нет	0	2	0		
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40	22	880	880	38,26
	нет	0	1	0		
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	30	13	390	534,5	23,24
	2. В целом хорошо	15,5	9	139,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5		

	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся:	1. Отлично, все устраивает	40	2	80	237,5	10,33
	2. В целом хорошо	10,5	7	73,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	14	84		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	30	23	690	690	30,00
	нет	0	0	0		
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30	13	390	445	20,23
	2. В целом хорошо	7,5	7	52,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40	20	800	800	34,78
	нет	0	3	0		
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30	21	630	630	27,39
	нет	0	2	0		
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40	23	920	920	40,00
	нет	0	0	0		
4.2 Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40	18	720	768	33,39
	2. В целом хорошо	10,5	4	42		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	1	6		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20	23	460	460	20,00
	нет	0	0	0		
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	20	23	460	460	20,00
	нет	0	0	0		
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	30	16	480	532,5	23,15
	2. В целом хорошо	7,5	7	52,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50	15	750	898,5	39,07
	2. В целом хорошо	20,5	7	143,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5		

	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		

Таблица 7. «Оценка деятельности МКОУ «Бобровская ООШ»

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответивших на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу		Средний
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30	33	990	990	30,00
	нет	0	0	0		
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30	33	990	990	30,00
	нет	0	0	0		
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40	33	1320	1320	40,00
	нет	0	0	0		
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	30	15	450	713,5	22,30
	2. В целом хорошо	15,5	17	263,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.2 Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся:	1. Отлично, все устраивает	40	1	40	376	11,39
	2. В целом хорошо	10,5	32	336		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	6	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.3 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	30	33	990	990	30,00
	нет	0	0	0		
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30	1	30	270	8,18
	2. В целом хорошо	7,5	32	240		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40	33	1320	1320	40,00
	нет	0	0	0		
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30	33	990	990	30,00
	нет	0	0	0		
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40	33	1320	1320	40,00
	нет	0	0	0		
4.2 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	1. Отлично, все устраивает	40	18	720	877,5	26,59
	2. В целом хорошо	10,5	15	157,5		
	3. Удовлетворительно,	6	0	0		

взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	незначительные недостатки					
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20	33	660	660	20,00
	нет	0	0	0		
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	20	33	660	660	20,00
	нет	0	0	0		
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	30	20	600	697,5	21,14
	2. В целом хорошо	7,5	13	97,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50	22	1100	1325,5	40,17
	2. В целом хорошо	20,5	11	225,5		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		