# Основные результаты исследования

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями городского округа г. Уфа Республики Башкортостан**

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности образовательных организаций городского округа город Уфа Республики Башкортостан, 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»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных 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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

| **№ п/п** | **Наименование организации образования** | **Показатель 1.1.** | **Показатель 1.2.** | **Показатель 1.3** | **Итого по крит. 1** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 128 | МБОУ ДО"ЭКОЛОГО-БИОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ЭКОЛОГ" | 66,00 | 90,00 | 100,00 | 87,00 |

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1**. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (*транспортная/ пешая доступность, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*[[1]](#footnote-1)*)*

**Показатель 2.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

| **№ п/п** | **Наименование организации образования** | **Показатель 2.1.** | **Показатель 2.3.** | **Итого по крит. 2** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 128 | МБОУ ДО"ЭКОЛОГО-БИОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ЭКОЛОГ" | 80,00 | 90,00 | 90,00 |

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1**. Оборудование помещений образовательной организации[[2]](#footnote-2) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(наличие оборудованных 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*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации образовательной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образовательной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 3

| **№ п/п** | **Наименование организации образования** | **Показатель 3.1.** | **Показатель 3.2.** | **Показатель 3.3** | **Итого по крит. 3** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 128 | МБОУ ДО"ЭКОЛОГО-БИОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ЭКОЛОГ" | 60,00 | 60,00 | 100,00 | 72,00 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образовательной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образовательной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образовательной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 4**

| **№ п/п** | **Наименование организации образования** | **Показатель 4.1.** | **Показатель 4.2.** | **Показатель 4.3** | **Итого по крит. 4** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 128 | МБОУ ДО"ЭКОЛОГО-БИОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ЭКОЛОГ" | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1**. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы организации*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 5**

| **№ п/п** | **Наименование организации образования** | **Показатель 5.1.** | **Показатель 5.2.** | **Показатель 5.3** | **Итого по крит. 5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 128 | МБОУ ДО"ЭКОЛОГО-БИОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ЭКОЛОГ" | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

**I Итоговая оценка качества условий оказания услуг организация образования. Рейтинг организаций**

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг организациями дополнительного образования г. Уфы составил **91, 37** балла.

Таблица 8

| **№ п/п** | **Наименование организации дополнительного образования** | **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 29 | МБОУ ДО "ЭКОЛОГО-БИОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ЭКОЛОГ" | 86.00 | 100.00 | 60.00 | 100.00 | 100.0 | 88.68 | 21 |

**Рекомендации по отдельным образовательным организациям**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 30 | МБОУ ДО "ЭКОЛОГО-БИОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ЭКОЛОГ" | 88.68 | Проверить наличие и добавить:  - О численности получателей образовательных услуг по формам и видам образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей образовательных услуг по формам и видам образовательных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении образовательных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц  - О количестве свободных мест для приема получателей образовательных услуг, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей образовательных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении образовательных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц  - Об объеме предоставляемых образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении образовательных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц  - О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)  - О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\*  - Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)  - Об объеме предоставляемых образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении образовательных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц  - О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)  - Раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»  - Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Санитарное состояние помещений образовательной организации  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории |

1. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-1)
2. Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 [↑](#footnote-ref-2)