**0УТВЕРЖДАЮ:**

председатель Общественного совета

МР «Дербентский район»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Махмудова Н.Г.

от 19 марта 2019г.

**ПРОТОКОЛ № 1**

заседания Общественного совета МР «Дербентский район» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на территории Дербентского района

**Присутствовали:**

Председатель Общественного совета – Махмудова Н.Г.;

**Члены Общественного совета:**

1. Абдулсамедов Тажетдин Абдулсамедович;
2. Уруджев Фахретдин Набиевич;
3. Гаджимусаев Омар Магомедович;
4. Шихбабаев Исабала Бабаевич - пенсионер.;
5. Иманелиев Эфенди Ферезулаевич;
6. Рабаданов Рустам Муратханович;
7. Мирзаханова Айша Алиевна;
8. Алиева Тамила Тагировна.

**Повестка дня:**

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями МР «Дербентский район», оказывающими социальные услуги в сфере образования;
2. Утверждение рейтинга по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;
3. Направление рекомендаций об улучшении деятельности образовательных организаций.

**По первому вопросу слушали:**

Председателя Общественного совета Махмудову Н.Г., которая сообщила присутствующим о том, что в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 года №44-ФЗ «Контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» Министерством образования и науки Республики Дагестан осуществлена централизованная закупка на право заключения государственного контракта на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность. По итогам закупки заключен государственный контракт №0103200008418005861, и приказом Министерства образования и науки Республики Дагестан от 26.11.2018 года №1044-04/18 ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет» утвержден единым оператором, ответственным за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Республики Дагестан в 2018 году.

Письмом Министерства образования и науки РД от 22.11.20108 года №12353/04-08/18 руководители муниципальных образований РД проинформированы о необходимости принятия решения о назначении ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет» оператором, ответственным за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории соответствующего муниципального образования, в соответствии с п.8 ст.95.2 Федерального закона от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в РФ».

Утверждены показатели, характеризующие общие критерии для независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (Приложение №1).

В ноябре-декабре 2018 года независимая оценка проведена в отношении 27 образовательных организаций МО «Дербентский район». Анализ результатов независимой оценки качества оказываемых услуг в сфере образования выявил интегральное значение общих критериев в части показателей, характеризующих общий критерий оценки по совокупности учреждений соответствующих типов:

 - образовательные организации – средний бал 64,55 (диапазон баллов от 52,10 до 83,27).

По итогам проделанной работы оператором представлен отчет по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (Приложение №2).

В рамках данной НОКО было проведено анкетирование руководителей и респондентов - родителей и обучающихся - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых учреждениями дошкольного, начального, основного, среднего и дополнительного образования, проведено дистанционное обследование сайтов образовательных организаций. В результате исследования обнаружены, оценены и представлены основные параметры качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, участвовавших в НОКО.

Также Махмудова Н.Г. ознакомила присутствующих с рейтингом по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на территории МР «Дербентский район»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Образовательные организации** | **Интегральное значение по совокупности общих критериев** |
| 1 | МКДОУ "Детский сад №2 «Ягодка» с.Геджух  | 83,27 |
| 2 | МКДОУ "Детский сад «Малыш» с.Хазар | 79,06 |
| 3 | МКОУ ДО "ДЮСШ №1 п.Мамедкала"  | 77,50 |
| 4 | МКУ ДО "Детская художественная школа" п.Мамедкала | 77,14 |
| 5 | МКУ ДО "Детская школа искусств  №2" с.Хазар | 76,99 |
| 6 | МКДОУ "Детский сад «Севиндж» с.Падар | 73,00 |
| 7 | МКУ ДО "ДЮСШ №2 п.Белиджи"  | 72,23 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад «Юлдуз» с/х им.Алиева  | 70,42 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад «Сказка» п.Мамедкала | 69,11 |
| 10 | МКДОУ "Детский сад" с.Великент | 68,10 |
| 11 | МКДОУ "Детский сад №1 «Улыбка» с.Геджух  | 65,91 |
| 12 | МКОУ "Гимназия п. Мамедкала" | 62,71 |
| 13 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Сабнова | 61,98 |
| 14 | МКОУ "Начальная общеобразовательная школа – сад" с.Н.Джалган  | 61,84 |
| 15 | МКУ ДО "ДЮСШ №5 с.Хазар"  | 61,20 |
| 16 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Уллутеркеме | 61,12 |
| 17 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Джемикент | 60,30 |
| 18 | МКОУ "Начальная общеобразовательная школа" с.Джемикент | 60,06 |
| 19 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Падар | 59,31 |
| 20 | МКОУ "Гимназия п. Белиджи" | 58,12 |
| 21 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа №1" с.Чинар | 57,49 |
| 22 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа №2" | 56,66 |
| 23 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Рубас | 55,91 |
| 24 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.В. Джалган  | 54,77 |
| 25 | МКОУ "Средняя общеобразовательная школа №1" п. Белиджи  | 53,46 |
| 26 | МКОУ "Основная общеобразовательная школа" с.Н.Рукель | 52,53 |
| 27 | МКОУ "Основная общеобразовательная школа им.Г.Давыдовой"  | 52,10 |

Образовательным организациям необходимо рассмотреть на педагогических советах образовательных организаций результаты независимой оценки качества за 2018 год и с учетом рекомендаций Общественного совета, разработать комплекс мер по устранению выявленных дефицитов (Приложение №3).

**Решили:**

1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на территории МР «Дербентский район»;
2. Утвердить рейтинг результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на территории МР «Дербентский район»;
3. Направить рекомендации по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценке качества оказания услуг в сфере образования на территории МР «Дербентский район»;
4. Направить копию настоящего протокола уполномоченному лицу администрации МР «Дербентский район» для публикации на сайте ГМУ в сети Интернет и сайте МР «Дербентский район».

**Протокол вела Алиева Т.Т.**

Приложение №1

к протоколу заседания Общественного совета МР
«Дербентский район» по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере образования на
территории Дербентского района
от 19 марта 2019г. № 1

Показатели, характеризующие общие критерии для независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

| № | Показатели оценки качества(устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов) | Значи-мость пока-зателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы  | 0 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (1.1) |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адрес 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (1.2) |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1) | 1,0 |  |  | Для расчета К1поясне-ния в формуле 6 | 100 баллов |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг[[1]](#footnote-1) |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (2.1) |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.[[2]](#footnote-2), | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[[3]](#footnote-3) | - превышает установленный срок ожидания  | 0 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока  | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)3 | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (2.3) |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К2поясне-ния в формуле 6 |
| 3 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- 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 в организации социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (3.1) |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (3.2) |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (3.3) |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3) | 1,0 |  |  | Для расчета К3поясне-ния в формуле 6 | 100 баллов |
| 4 | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (4.1) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (4.2) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (4.3) |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4) | 1,0 |  |  | Для расчета К4поясне-ния в формуле 6 | 100 баллов |
| 5 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (5.1) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[4]](#footnote-4) | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (5.2) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета фор-мула (5.3) |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5) | 1,0 |  |  | Для расчета К5поясне-ния в формуле 6 | 100 баллов |

Приложение №2

к протоколу заседания Общественного совета МР
«Дербентский район» по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере образования на
территории Дербентского района
от 19 марта 2019г. № 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Образовательные организации МР «Дербентский район»** | **1 Интегральный критерий " Открытость и доступность информации об организации**" | показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней. | показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефон, эл.почта, эл. сервис. | показатель 1.3 Доля участников образовательных отношений удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации размещенной на стендах, сайте. | **2 Интегральный критерий "Комфортность условий предоставления услуг**" | показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: наличие комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр. | показатель 2.2 Наличие возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятий и др. | показатель 2.3 Доля участников образовательных отношений удовлетворенных комфортностью условий предоставленных услуг. | **3 Интегральный критерий " Доступность услуг для инвалидов"** | показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | показатель 3.2 Обеспеченность образовательной организации условиями доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. | показатель 3.3 Доля участников образовательных отношений удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов. | **4 Интегральный критерий "Доброжелательность и вежливость работников организации"** | показатель 4.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных вежливостью работников образовательной организации. | показатель 4.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных вежливостью работников образовательной организации обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг. | показатель 4.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | **5 Интегральный критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | показатель 5.1 Доля участников образовательных отношений, готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам, знакомым. | показатель 5.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации. | показатель 5.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг. | **ОБЩИЙ ИНТЕГРАЛЬНЫЙ** |
| СР ЗНАЧ | 10,83 | 3,52 | 2,60 | 4,71 | 10,77 | 3,18 | 3,11 | 4,47 | 9,03 | 1,93 | 1,43 | 5,67 | 11,44 | 4,20 | 3,81 | 3,43 | 22,45 | 7,42 | 7,24 | 7,80 | 64,53 |
| СТ. ОТКЛОН | 3,77 | 2,18 | 1,96 | 0,83 | 3,70 | 2,94 | 2,98 | 1,87 | 1,31 | 0,99 | 0,57 | 2,01 | 1,85 | 0,74 | 0,70 | 0,84 | 2,40 | 0,95 | 0,77 | 1,10 | 8,98 |
| МИНИМ | 5,53 | 0,60 | 0,89 | 3,20 | 5,95 | 0,00 | 0,29 | 1,50 | 6,86 | 0,50 | 0,00 | 3,57 | 8,12 | 3,24 | 2,88 | 1,52 | 18,11 | 6,01 | 6,01 | 6,01 | 52,10 |
| МАКСИМ | 19,71 | 8,50 | 7,00 | 5,63 | 18,50 | 8,00 | 11,00 | 6,72 | 12,66 | 3,01 | 2,72 | 9,30 | 14,69 | 6,23 | 5,67 | 4,62 | 26,10 | 9,10 | 8,30 | 9,60 | 83,27 |
| МКУ ДО "Детская школа искусств  №2" с.Хазар | 15,616 | 4,5 | 7 | 4,116 | 11,3 | 1,0 | 6,5 | 3,8 | 9,3 | 2,5 | 2,7195 | 4,1 | 14,7 | 6,2 | 5,7 | 2,8 | 26,1 | 8,2 | 8,3 | 9,6 | 77,0 |
| МКУ ДО "Детская художественная школа" п.Мамедкала | 16,12 | 4,00 | 7 | 5,12 | 11,91 | 1,00 | 6,50 | 4,41 | 8,62 | 2,50 | 2,39 | 3,73 | 14,49 | 6,02 | 5,46 | 3,01 | 26,00 | 9,1 | 8,2 | 8,7 | 77,14 |
| МКОУ ДО "ДЮСШ №1 п.Мамедкала"  | 13,20 | 6,00 | 4 | 3,20 | 18,41 | 5,63 | 9,00 | 3,78 | 12,66 | 2,50 | 2,00 | 8,16 | 8,93 | 3,72 | 3,48 | 1,73 | 24,30 | 7,7 | 7,7 | 8,9 | 77,50 |
| МКУ ДО "ДЮСШ №2 п.Белиджи"  | 11,48 | 4,00 | 4 | 3,48 | 17,52 | 6,00 | 8,00 | 3,52 | 9,68 | 0,50 | 1,50 | 7,68 | 8,55 | 3,56 | 3,24 | 1,75 | 25,00 | 8,1 | 7,8 | 9,1 | 72,23 |
| МКУ ДО "ДЮСШ №5 с.Хазар"  | 5,94 | 1,50 | 1 | 3,44 | 11,45 | 3,38 | 4,50 | 3,57 | 11,30 | 0,50 | 1,50 | 9,30 | 8,12 | 3,24 | 3,36 | 1,52 | 24,40 | 8,1 | 7,8 | 8,5 | 61,20 |
| МКОУ "Гимназия п. Белиджи" | 8,51 | 3,58 | 1,491 | 3,44 | 8,51 | 1,04 | 1,59 | 5,88 | 9,04 | 3,01 | 1,34 | 4,69 | 12,13 | 4,78 | 3,68 | 3,68 | 19,93 | 6,006 | 6,461 | 7,462 | 58,12 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа №1" п. Белиджи  | 7,81 | 1,19 | 0,99 | 5,63 | 6,75 | 0,00 | 1,20 | 5,54 | 9,09 | 2,87 | 1,53 | 4,69 | 11,71 | 4,78 | 3,47 | 3,47 | 18,11 | 6,006 | 6,097 | 6,006 | 53,46 |
| МКОУ "Гимназия п. Мамедкала" | 9,24 | 2,75 | 2,0437 | 4,45 | 10,24 | 1,52 | 2,34 | 6,38 | 8,70 | 2,73 | 1,49 | 4,48 | 13,60 | 4,57 | 4,52 | 4,52 | 20,93 | 6,006 | 7,826 | 7,098 | 62,71 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа №2" | 9,72 | 2,24 | 1,9383 | 5,54 | 8,99 | 1,96 | 1,32 | 5,71 | 7,59 | 2,87 | 1,01 | 3,71 | 10,97 | 3,99 | 3,57 | 3,41 | 19,38 | 6,461 | 6,006 | 6,916 | 56,66 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Рубас | 5,53 | 1,19 | 0,8946 | 3,44 | 8,05 | 1,63 | 0,29 | 6,13 | 8,73 | 2,87 | 1,94 | 3,92 | 12,76 | 4,15 | 4,31 | 4,31 | 20,84 | 6,461 | 6,461 | 7,917 | 55,91 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.В. Джалган  | 6,35 | 1,19 | 1,0437 | 4,12 | 8,30 | 1,29 | 0,29 | 6,72 | 7,42 | 2,38 | 1,19 | 3,85 | 12,50 | 4,10 | 4,20 | 4,20 | 20,20 | 6,006 | 7,098 | 7,098 | 54,77 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Сабнова | 7,21 | 1,19 | 0,8946 | 5,12 | 9,48 | 1,58 | 1,85 | 6,05 | 9,21 | 2,31 | 2,21 | 4,69 | 13,34 | 4,83 | 4,25 | 4,25 | 22,75 | 7,826 | 7,462 | 7,462 | 61,98 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа №1" с.Чинар | 9,12 | 2,39 | 1,1928 | 5,54 | 7,95 | 1,10 | 1,05 | 5,80 | 8,72 | 2,66 | 1,79 | 4,27 | 12,50 | 4,41 | 4,04 | 4,04 | 19,20 | 6,825 | 6,188 | 6,188 | 57,49 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Падар | 7,54 | 1,52 | 0,8946 | 5,12 | 8,10 | 1,00 | 1,05 | 6,05 | 7,83 | 2,17 | 1,04 | 4,62 | 13,18 | 4,67 | 4,25 | 4,25 | 22,66 | 7,371 | 7,462 | 7,826 | 59,31 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Джемикент | 9,83 | 3,58 | 2,3856 | 3,86 | 8,16 | 1,49 | 1,12 | 5,54 | 8,38 | 2,45 | 1,94 | 3,99 | 11,18 | 4,25 | 3,47 | 3,47 | 22,75 | 8,372 | 6,916 | 7,462 | 60,30 |
| МКОУ "Средняя общеобразовательная школа" с.Уллутеркеме | 11,10 | 4,03 | 2,5347 | 4,54 | 8,45 | 1,34 | 1,48 | 5,63 | 8,12 | 2,66 | 1,12 | 4,34 | 12,34 | 4,46 | 3,94 | 3,94 | 21,11 | 6,552 | 7,917 | 6,643 | 61,12 |
| КОУ "Основная общеобразовательная школа им.Г.Давыдовой"  | 6,615 | 0,60 | 0,89 | 5,12 | 5,95 | 0,00 | 0,41 | 5,54 | 7,63 | 2,17 | 1,19 | 4,27 | 11,34 | 4,41 | 3,47 | 3,47 | 20,57 | 6,01 | 7,46 | 7,10 | 52,10 |
| МКОУ "Основная общеобразовательная школа" с.Н.Рукель | 8,0787 | 1,04 | 1,49 | 5,54 | 6,18 | 0,00 | 0,47 | 5,71 | 7,90 | 3,01 | 1,04 | 3,85 | 11,08 | 4,10 | 3,57 | 3,41 | 19,29 | 7,10 | 6,19 | 6,01 | 52,53 |
| МКОУ "Начальная общеобразовательная школа – сад" с.Н.Джалган  | 9,8196 | 3,58 | 1,79 | 4,45 | 8,85 | 1,49 | 1,06 | 6,30 | 6,86 | 2,38 | 0,00 | 4,48 | 13,65 | 4,57 | 4,46 | 4,62 | 22,66 | 7,92 | 7,83 | 6,92 | 61,84 |
| МКОУ "Начальная общеобразовательная школа" с.Джемикент | 10,9116 | 3,5784 | 1,7892 | 5,544 | 8,7696 | 1,491 | 1,0626 | 6,216 | 7,8092 | 2,45 | 1,7892 | 3,57 | 12,915 | 3,885 | 4,41 | 4,62 | 19,656 | 7,462 | 6,006 | 6,188 | 60,0614 |
| МКДОУ "Детский сад №1 «Улыбка» с.Геджух  | 10,556 | 3 | 2 | 5,556 | 10 | 6 | 2,5 | 1,5 | 9,933333 | 0,5 | 1 | 8,433333 | 10,12 | 3,48 | 3,32 | 3,32 | 25,3 | 8,4 | 8,3 | 8,6 | 65,90933 |
| МКДОУ "Детский сад №2 «Ягодка» с.Геджух  | 19,708 | 8,5 | 6 | 5,208 | 18,5 | 6 | 11 | 1,5 | 11,4 | 1,5 | 2 | 7,9 | 9,96 | 3,48 | 3,24 | 3,24 | 23,7 | 8 | 6,8 | 8,9 | 83,268 |
| МКДОУ "Детский сад" с.Великент | 14,284 | 3,5 | 6,5 | 4,284 | 12 | 8 | 2,5 | 1,5 | 9 | 0,5 | 1 | 7,5 | 10,32 | 3,44 | 3,44 | 3,44 | 22,5 | 7,3 | 7,1 | 8,1 | 68,104 |
| МКДОУ "Детский сад «Юлдуз» с/х им.Алиева  | 13,544 | 6 | 2 | 5,544 | 12 | 8 | 2,5 | 1,5 | 10,03333 | 0,5 | 1 | 8,533333 | 9,24 | 3,48 | 2,88 | 2,88 | 25,6 | 8,4 | 7,9 | 9,3 | 70,41733 |
| МКДОУ "Детский сад «Малыш» с.Хазар | 18,544 | 8,5 | 4,5 | 5,544 | 16,5 | 8 | 7 | 1,5 | 9,8 | 0,5 | 1 | 8,3 | 9,32 | 3,56 | 2,88 | 2,88 | 24,9 | 8,6 | 7 | 9,3 | 79,064 |
| МКДОУ "Детский сад «Севиндж» с.Падар | 13,628 | 6 | 2 | 5,628 | 16,5 | 8 | 5 | 3,5 | 9,433333 | 0,5 | 1 | 7,933333 | 9,64 | 3,72 | 2,96 | 2,96 | 23,8 | 8,4 | 6,8 | 8,6 | 73,00133 |
| МКДОУ "Детский сад «Сказка» п.Мамедкала | 12,452 | 6 | 2 | 4,452 | 12 | 8 | 2,5 | 1,5 | 9,7 | 0,5 | 1 | 8,2 | 10,36 | 3,48 | 3,44 | 3,44 | 24,6 | 7,6 | 8,3 | 8,7 | 69,112 |

Приложение №3

к протоколу заседания Общественного совета МР
«Дербентский район» по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере образования на
территории Дербентского района
от 19 марта 2019г. № 1

**Рекомендации образовательным организациям по устранению выявленных недостатков**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерий | Проблемы | Рекомендации |
| Открытость и доступность информации об организации | Информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна:- наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках;- наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте;- не обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по электронной почте, в режиме реального времени. | Рекомендовать улучшить работу с родителями по использованию Интернет-сайта ОО, обеспечить информационную открытость организации через регулярное обновление материалов официального сайта |
| Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | Низкий уровень материально-технического и информационного обеспечения организации Недостаточный уровень условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся | Рекомендовать улучшить материально-техническую базу. Рекомендовать организовать работу с родителями (законными представителями) воспитанников, направленную на выявление ранних случаев необходимости оказания психологической, медицинской, социальной помощи обучающемуся в ОО |
| Доступность услуг для инвалидов" | Низкий уровень условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | Рекомендовать активизировать работы по созданию доступной среды для различных групп лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| Доброжелательность и вежливость работников организации | Низкая удовлетворенность вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | Рекомендовать продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников. Рекомендовать поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | В целом респонденты высоко оценили изучаемый параметр и готовы рекомендовать данные учреждения | Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации |

1. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-1)
2. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). [↑](#footnote-ref-2)
3. Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений. [↑](#footnote-ref-3)
4. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-4)