



Администрация Еманжелинского муниципального района
Челябинской области

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

456580, Челябинская область, г. Еманжелинск, ул. Чкалова, 25
телефон 2-18-65, факс 2-41-11, E-mail: emuochel@emobr.ru
ИНН 7403000888, КПП 740301001

24.03.2022 № **718**

На № _____

Руководителям образовательных
организаций Еманжелинского
муниципального района

В соответствии с письмом Министерства образования и науки Челябинской области от 22.03.2022г № 2719 управление образования администрации Еманжелинского муниципального района сообщает о том, что в соответствии с требованиями федерального законодательства Общественный совет при Министерстве образования и науки Челябинской области провёл независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности (далее НОКО) в отношении организаций Челябинской области, включённых в перечни на проведение НОКО в 2020 и 2021 годах.

Направляем **результаты проведения НОКО** в отношении организаций Еманжелинского муниципального района.

В Таблице 1, представляющей целостную картину оценки всех изучаемых параметров качества образовательной деятельности, обобщены данные оценки качества условий образовательной деятельности образовательных организаций Еманжелинского района по всем критериям и показателям на основе результатов независимой оценки в 2021 году

за 2020 год: **школы № 3, 9, 16, Детские сады № 5,9,15,18,21,29**

за 2021 год: **школы № 4, 5, 11, 14, 15, Детских садов № 14, 24, 28»,**

ЦОО «Тайфун», ЦОО «Факел», ДДТ «Каскад», ДДТ «Алый парус», ЦДТ «Радуга».

Руководителям данных образовательных организаций:

1. Принять к сведению информацию о результатах независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, проведенной в 2021 году.
2. На основании полученных результатов НОКО образовательным организациям разработать планы по устранению недостатков, выявленных в ходе НОКО, на 2022 год.
Рекомендации для организаций по подготовке планов прилагаются.
3. Планы организаций должны быть утверждены начальником управления образования в срок не позднее 30 марта 2022 года. *Форма плана по устранению недостатков, прилагается (приложение 2 к рекомендациям).*
4. Скан-копию утвержденного плана **не позднее 30 марта 2022 года** направить на электронный адрес: metodkab@emobr.ru для передачи Министерству образования и науки Челябинской области, который выполнит размещение планов организаций на сайте ГМУ <https://bus.gov.ru>.
5. Утвержденные планы по устранению недостатков необходимо РАЗМЕСТИТЬ на официальных сайтах образовательных организаций.

По результатам независимой оценки качества условий образовательной деятельности в 2021 году руководителям образовательных организаций необходимо обратить внимание на то, что респонденты дали высокую оценку качеству образовательной деятельности организаций Еманжелинского района.

Управленческим решением по повышению качества образовательной деятельности в образовательных организациях Еманжелинского района будут следующие предложения:

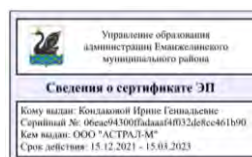
- Организовать обсуждение актуальных вопросов, связанных с осуществлением образовательной деятельности в коллективах образовательных организаций.

- Совершенствовать работу социально-психологической помощи обучающимся/воспитанникам и развивать социально-психологическую службу.
- Предусмотреть в планах образовательных организаций мероприятия для создания или повышения качества условий для индивидуальной работы с обучающимися/воспитанниками.
- Обеспечить необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся/воспитанников.
- Получатели образовательных услуг - инвалиды не в полной мере удовлетворены доступностью образовательных услуг для инвалидов. Руководителю МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 15" обеспечить в организации условия доступности, позволяющие детям-инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.
- Руководителям МБОУ "СОШ № 14", МБОУ "СОШ № 9", МБОУ "СОШ № 16", МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 9", МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 14", МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 18" МКУ ДО "ДДТ "КАСКАД", МБУ ДО "ЦДТ "РАДУГА" взять на особый контроль условия доступности услуг для детей-инвалидов в организации.

Приложение:

Рекомендации по подготовке организацией плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2021 году – 1 экз., 13 стр.

Начальник управления образования



И.Г.Кондакова

Результаты НОКО в разрезе показателей, характеризующих общие критерии оценки качества в 2021 году

0-19 баллов	Неудовлетворительно
20-39 баллов	Ниже среднего
40-60 баллов	Удовлетворительно
61-80 баллов	Хорошо
81-100 баллов	Отлично

НОКО - 2021 года

ИНН	Наименование организации	Итоговая оценка по организации	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
7403004787	МБОУ "СОШ № 4"	85,36	91,8	97,5	62	87,4	88,1
7403004610	МБОУ «СОШ № 5»	85,98	93,8	94,5	62	86,6	93
7403004811	МБОУ "СОШ № 11"	88,2	95,3	94	74	88,2	89,5
7403005029	МБОУ "СОШ № 14"	78,82	94	72,5	45,7	91,4	90,5
7403004829	МБОУ "СОШ № 15"	89,62	94,7	95	75,4	91,2	91,8
7403004681	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 14"	86,66	96,1	94	58	95,2	90
7412008996	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 24"	87,66	96,8	97,5	62	91,2	90,8
7412008989	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 28"	88,62	92,9	95,5	72	93,2	89,5
7403004628	МКУ ДО "ДДТ "КАСКАД"	82,66	92,9	84,5	54	93,6	88,3
7403004843	МБУ ДО "ЦДТ "РАДУГА"	85,98	92,1	97,5	58,1	90,4	91,8
7403005043	МБУ ДО "ДДТ "АЛЫЙ ПАРУС"	92,58	95,6	96	85,3	91,8	94,2
7403005967	МБУ ДО "ЦОО "ТАЙФУН"	86,98	95	97,5	66	88,2	88,2
7412011950	МБУ ДО "ЦОО "ФАКЕЛ"	86,58	91	83	78	89,4	91,5

НОКО - 2020 года

ИНН	Наименование организации	Итоговая оценка по организации	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
7403004770	МБОУ "СОШ № 3"	88,18	85,7	97	62	98,4	97,8
7403005082	МБОУ "СОШ № 9"	83,74	96,6	86	57,2	89,6	89,3
7403004836	МБОУ "СОШ № 16"	83,86	97	89	48,6	91,6	93,1
7403004674	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 5"	89,66	97,6	94,5	62	95,8	98,4
7403004699	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 9"	88,18	98	94,5	56	97,6	94,8
7403004709	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 15"	84,66	98,8	97,5	31	98,8	97,2
7412010378	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 18"	88,74	97,9	94,5	54	98,8	98,5
7403005068	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 21"	91,1	99,2	93,5	68	97,8	97
7403004603	МКДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 29"	92,62	95,4	98	72,5	98,8	98,4

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к письму Министерства образования
и науки Челябинской области
от 22.03.2022 № 2719

**Рекомендации по подготовке организацией плана по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки
качества, проведенной в 2021 году**

1. Просмотр результатов НОКО на официальном сайте ГМУ bus.gov.ru

Результаты НОКО, проведенной в 2021 году, опубликованы на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://bus.gov.ru> (далее - сайт ГМУ).

По каждой организации на сайте ГМУ представлены результаты НОКО в разрезе показателей, характеризующих общие критерии оценки качества.

Результат НОКО, полученный организацией, представляет собой оценку (в баллах), которая рассчитывается¹ как среднее значение баллов, полученных по каждому общему критерию (всего 5 общих критериев). Оценка по каждому критерию рассчитывается как средневзвешенная сумма значений показателей, характеризующих общие критерии (количество показателей от 2 до 3 по каждому критерию, всего 14). С параметрами, которые учитываются при расчете значений показателей, можно ознакомиться на сайте ГМУ при просмотре результата НОКО, полученного организацией.

Структура оценки приведена в приложении 1 к данным рекомендациям.

Расчет значений показателей (в баллах) осуществляется автоматически на сайте ГМУ на основании информации, предоставленной организацией-оператором, осуществляющей сбор и обработку информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями.

Для того, чтобы ознакомиться с полученными результатами НОКО, необходимо выполнить следующие действия:

- 1) на главной странице сайта ГМУ (<https://bus.gov.ru>) выполнить поиск организации по ИНН. Название найденной организации является ссылкой для перехода в карточку организации (рисунок 1)

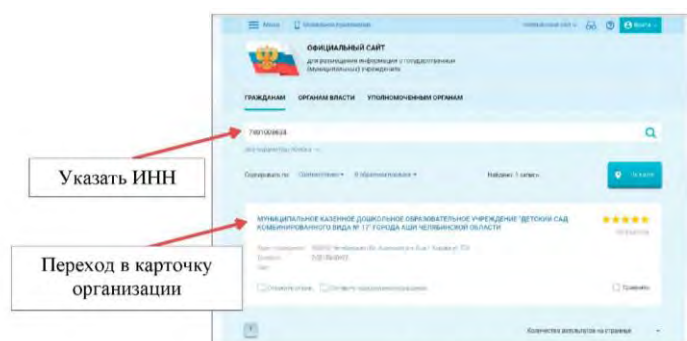


рисунок 1

¹ В соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- 2) в карточке организации указан год проведения НОКО и общий итоговый балл по общим критериям (рисунок 2)
- 3) перейти по ссылке «посмотреть значения показателей» (рисунок 3)

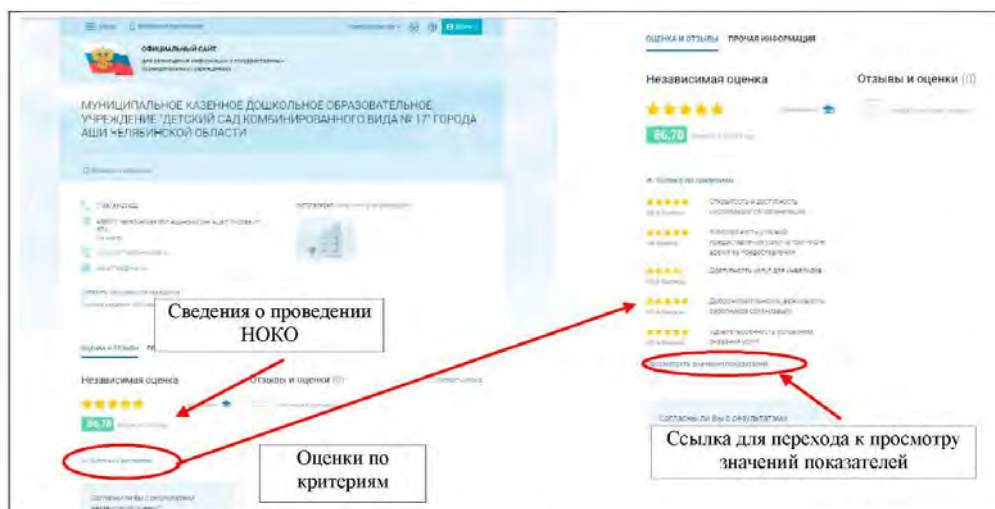


рисунок 2

рисунок 3

- 4) в открывшемся окне на пяти цветных вкладках размещены сведения о полученных организацией оценках.

По каждому критерию на соответствующей цветной вкладке (рисунок 4) размещены:

- сумма баллов по всем показателям этого критерия;
- перечень показателей с указанием значений (в баллах) по каждому;
- перечень параметров, включенных в расчет значения соответствующего показателя с указанием баллов по каждому (рисунок 5).

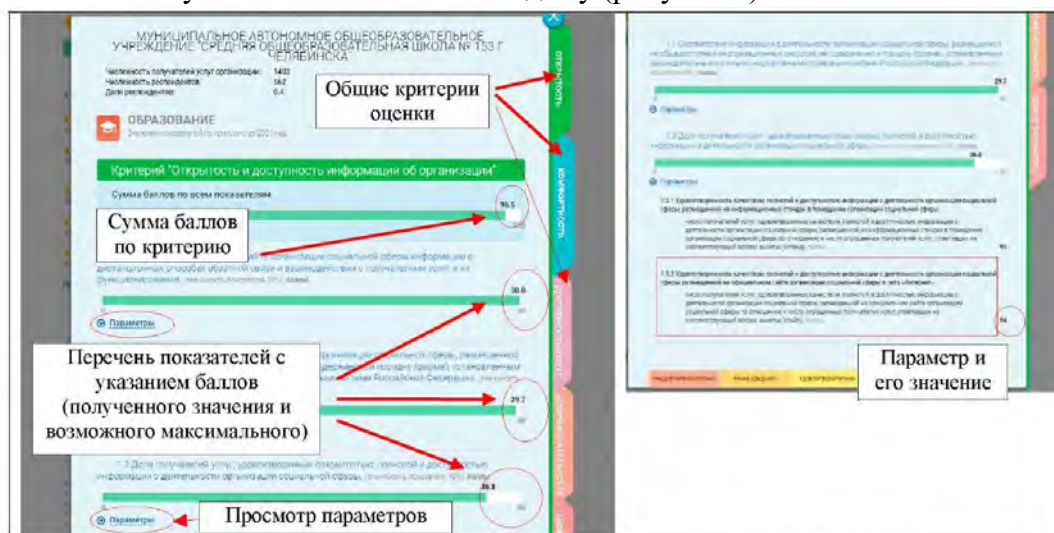


рисунок 4

рисунок 5

2. Подготовка плана организации по устранению недостатков, выявленных в ходе НОКО

На основании полученных результатов НОКО образовательные организации разрабатывают планы по устранению недостатков, выявленных в ходе НОКО, на 2022 год (далее - план).

Форма плана по устранению недостатков, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457, прилагается (приложение 2 к рекомендациям).

Особенности заполнения отдельных элементов плана

- 1) Планы организаций должны быть утверждены учредителем организации в срок не позднее 30 марта 2022 года. В правом верхнем углу обязательно указываются: фамилия, имя, отчество должностного лица, утвердившего план, дата.
- 2) В заголовке плана указывается полное наименование организации, подготовившей план, и год - 2022.
- 3) Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества:
 - I. Открытость и доступность информации об организации
 - II. Комфортность условий предоставления услуг
 - III. Доступность услуг для инвалидов
 - IV. Доброжелательность, вежливость работников организации
 - V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Количество разделов в плане зависит от количества баллов, полученных организацией по каждому критерию (рисунок 4 - «сумма баллов по критерию»).

Если сумма баллов по критерию достигает максимального значения (100 баллов), то раздел, соответствующий такому критерию исключается из плана.

Таким образом, количество разделов в планах организаций может быть от 1 до 5.

- 4). Количество мероприятий, указываемых в соответствующем разделе плана, зависит от количества баллов, полученных организацией по показателям, характеризующим соответствующий критерий оценки (рисунок 4 - «Перечень показателей с указанием баллов (полученного значения и возможного максимального)»).

Каждому показателю, не достигшему максимального значения, должно соответствовать ОДНО мероприятие, направленное на устранение недостатка, связанного с этим показателем (рисунок 6). Таким образом, в каждом разделе плана может быть указано от 1 до 3 мероприятий. Общее количество мероприятий в плане может быть от 1 до 14.



рисунок 6

- 5). Для каждого планируемого мероприятия указываются следующие сведения:

Столбец 1	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Перечень недостатков, формулировки которых предлагается использовать при заполнении плана, указан в приложении 3 к рекомендациям. Выбор конкретной формулировки зависит от ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ , достигнутого организацией по результатам НОКО (по данным сайта https://bus.gov.ru)
Столбец 2	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Для устранения одного недостатка планируется одно мероприятие. В формулировке мероприятия необходимо учесть те параметры, из которых состоит соответствующий показатель (рисунок 5), и значения которых не являются максимальными. Максимальное значение каждого параметра соответствует 100 баллам.

Столбец 3	Плановый срок реализации мероприятия	Сроки мероприятий должны быть достижимы в течение года (не позднее 31 декабря 2022 года) и соотнесены с объемом необходимых мероприятий (работ) по устранению выявленных по итогам проведенной НОКО недостатков.
Столбец 4	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Допустимо указать фамилию и инициалы, должность ответственного лица
Столбец 5	Сведения о ходе реализации мероприятия (реализованные меры по устранению выявленных недостатков)	Заполняется, если мероприятие реализовано.
Столбец 6	Сведения о ходе реализации мероприятия (фактический срок реализации)	Заполняется, если мероприятие реализовано: указывается ДАТА в формате <число.месяц.год>, например «31.01.2022».

б) При заполнении сведений «Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией», «Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией», «Сведения о ходе реализации мероприятия» необходимо указывать краткие формулировки (не более 2000 символов).

3. Утверждение плана по устранению недостатков и размещение в сети Интернет

1) Подготовленный план (распечатанный бумажный вариант) передается на утверждение учредителю организации в срок **не позднее 30 марта 2022 года**.

В правом верхнем углу обязательно указываются: фамилия, имя, отчество должностного лица, утвердившего план, дата (не позднее 30 марта 2022 года).

2) Скан-копию утвержденного плана необходимо загрузить в сети Интернет для этого не позднее 30 марта 2022 года планы направить на электронный адрес: metodkab@emobr.ru

Обязательные требования к загружаемым файлам:

- один план должен быть сохранен в виде одного файла. Не допускается сохранение плана организации в виде нескольких отдельных файлов;

- формат файла: PDF;

- имя файла: должно включать ИНН и краткое наименование организации, например: «7404012558_сош31.pdf», «7404012558_дс10.pdf»

3) В дальнейшем уполномоченным органом (Министерство образования и науки Челябинской области) будет выполнено размещение планов организаций в сети Интернет на сайте ГМУ <https://bus.gov.ru>.

4) Утвержденные планы и информацию о выполнении планов по устранению недостатков необходимо **РАЗМЕСТИТЬ на официальных сайтах организаций**.

Структура оценки

Общие критерии оценки ²	Показатели ³	Параметры ⁴
1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт).	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. 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.
	1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности.	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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.

² Общие критерии оценки указаны в соответствии с пунктом 4 статьи 95.2 Федерального Закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ.

³ Показатели утверждены приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», приказом Минобрнауки России от 03.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам». Возможные значения показателей: от минимального (0 баллов) до максимального значения (по каждому показателю индивидуально: 20, 30, 40, 50).

⁴ Параметры, составляющие каждый показатель, отображаются на официальном сайте ГМУ <https://bus.gov.ru> при просмотре оценок, полученных организациями. Возможные значения параметров: от минимального (0 баллов) до максимального значения (100 баллов).

	<p>1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».</p>
<p>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации. <p>2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</p>	<p>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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.</p> <p>2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.</p>
<p>3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов</p>	<p>3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации 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.</p>

	<p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении. 	<p>3.2.1. Наличие в 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 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 и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>
	<p>3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов).</p>	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.</p>
<p>4. Доброжелательность, вежливость работников организации</p>	<p>4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).</p>	<p>4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.</p>
	<p>4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).</p>	<p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари и прочие работники) при обращении в организацию.</p>

	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации 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.).
5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и пр.).
	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

УТВЕРЖДАЮ

(фамилия, имя, отчество руководителя
органа, осуществляющего функции и
полномочия в отношении организации)

(подпись)

(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности

(наименование организации)
на 2022 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией*	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией**	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об о				рганизации	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

* Перечень недостатков, формулировки которых предлагается использовать при заполнении плана, указан в приложении 3 к рекомендациям. Выбор конкретной формулировки зависит от ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ, достигнутого организацией по результатам НОКО (по данным сайта <https://bus.gov.ru>).

** Формулировка мероприятия должна учитывать параметры, из которых состоит показатель, и значение которых не является максимальным (100 баллов).

Формулировки недостатков для использования при заполнении планов по устранению недостатков

№ п/п	Показатели	Максимальное значение показателя	Значение показателя по данным сайта https://bus.gov.ru	Формулировка недостатка по результатам НОКО
1.	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт). 	30	0	Информация об образовательной деятельности организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды в помещении, официальный сайт организации), ее содержание и порядок (форма) размещения, не соответствуют требованиям, установленным нормативными правовыми актами.
			больше 0, но меньше 30	Информация об образовательной деятельности организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды в помещении, официальный сайт организации), ее содержание и порядок (форма) размещения, не в полной мере соответствуют требованиям, установленным нормативными правовыми актами.
			30	—
2.	<p>1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения 	30	0	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия с получателями образовательных услуг на официальном сайте организации.
			больше 0, но меньше 30	Информация о функционировании дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг на официальном сайте организации представлена недостаточно.
			30	—

	о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
3.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	40	0	Получатели образовательных услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.
			больше 0, но меньше 40	Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.
			40	—
4.	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации.	50	0	Организация осуществляет образовательную деятельность в некомфортных условиях.
			больше 0, но меньше 50	Комфортные условия для осуществления образовательной деятельности в организации обеспечены не в полном объеме.
			50	—
5.	2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	50	0	Получатели образовательных услуг не удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
			больше 0, но меньше 50	Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
			50	—
6.	3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней,	30	0	На территории, прилегающей к зданиям организации, и в помещениях отсутствуют условия доступности для инвалидов.
			больше 0, но меньше 30	На территории, прилегающей к зданиям организации, и в помещениях условия доступности для инвалидов обеспечены не в полном объеме.
			30	—

	<p>расширенных дверных проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 			
7.	<p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. 	40	0	Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в организации не обеспечены.
			больше 0, но меньше 40	Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в организации обеспечены не в полном объеме.
			40	—
8.	<p>3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов).</p>	30	0	Получатели образовательных услуг - инвалиды не удовлетворены доступностью образовательных услуг для инвалидов.
			больше 0, но меньше 30	Получатели образовательных услуг - инвалиды не в полной мере удовлетворены доступностью образовательных услуг для инвалидов.
			30	—
9.	<p>4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной</p>	40	0	Получатели образовательных услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.

	услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).		больше 0, но меньше 40	Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.
			40	—
10.	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	40	0	Получатели образовательных услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.
			больше 0, но меньше 40	Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.
			40	—
11.	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	20	0	Получатели образовательных услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
			больше 0, но меньше 20	Получатели образовательных услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
			20	—
12.	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	30	0	Получатели образовательных услуг не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (при наличии возможности выбора организации).
			больше 0, но меньше 30	Не все получатели образовательных услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (при наличии возможности выбора организации).
			30	—
13.	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	20	0	Получатели образовательных услуг не удовлетворены удобством графика работы организации.
			больше 0, но меньше 20	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены удобством графика работы организации.
			20	—

14.	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями	50	0	Получатели образовательных услуг не удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.
			больше 0, но меньше 50	Не все получатели образовательных услуг удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.
			50	—