|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Описание: горы34 | C:\Users\Екатерина\Desktop\logo2.png | **Администрация****Нефтекумского городского округа****Ставропольского края** |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг

МК ДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 1 «Аленушка» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Нефтекумск, 2018

Аналитический отчет

о качестве условий оказания услуг

МК ДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 1 «Алёнушка» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

|  |  |
| --- | --- |
|  г. Нефтекумск  |  26 ноября 2018 г. |

 1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услугМК ДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 1 «Аленушка» (далее – образовательная организация)осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению Главы Нефтекумского городского округа Ставропольского края во исполнение муниципального контракта от 29.10.2018г. № 223 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Нефтекумского городского округа Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с Главой Нефтекумского городского округа Ставропольского края и Председателем общественного совета Нефтекумского городского округасогласно показателям, утвержденнымитехническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»и Единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения обобразовательной организации:
	1. **Наименование организации**: МК ДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 1 «Алёнушка»
	2. **Юридический адрес организации**: г. Нефтекумск, микрорайон 0, дом 20 А.
	3. **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://dsalenushcka2011.narod.ru/>
	4. **Период проведения дистанционного этапа сбора информации**: с 3010.2018 по 15.11.2018гг.
	5. **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»**: 24.11.2018г.
	6. **Дата визита представителей организации-оператора в образовательную организацию**:15.11.2018 с 09:00 до 13:00 часов.
	7. **Численность респондентов в образовательной организации**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Населенный пункт/городской округ** | **Наименование образовательной организации** | **Объем выборочной совокупности респондентов** |
| 1 | Нефтекумский городской округ | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад № 1 «Алёнушка» | 115 |

* 1. **Фактические данные о численном и половозрастном составе респондентов**: в опросе приняли участие 119 человек в возрасте от 18 до 60 лет, в том числе 22 человека – мужчины. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диагр. 1).

**Диаграмма № 1**

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»

**1.1.** По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 18,96 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации – 30,00 баллов;

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 33,2 балла.

1. **1.2.** По показателю, характеризующему обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:
* телефона,
* электронной почты,
* электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
* обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 22,5 балла

**1.3.** По показателю, характеризующему численность получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), итоговое значение(с учетом коэффициента значимости 0,4)–37,87 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах, опрошено 119 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации - 113 чел., что составляет 94,95 % от числа респондентов.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах, получен один неудовлетворительный ответ. Респондент к причинам неудовлетворенности отнес следующее:

* информация изложена слишком мелким шрифтом;
* информация не актуальная (устаревшая);

В отношении полноты и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», опрошено 119 респондентов, из которых посещали сайт – 107 чел., что составляет 89,91% от общего числа респондентов.Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 101 чел., что составляет 94,39 %от числа респондентов, посетивших официальный сайт организации в сети «Интернет» - 107 человек.

**Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации», составил 79,33 балла**

**(при максимальном значении показателя – 100 баллов)** (Диагр.2).

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 1 приведена в Приложении № 1 к отчету.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатель** | **Коэффициент значимости** | **Итоговое значение** | **Итоговое значение с учетом коэффициента значимости** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. | 0,3 | 1. 63,2
 | 18,96 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | 0,3 | 1. 75
 | 22,5 |
| 1.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 94,67 | 37,87 |
|  | **Общий балл** |  |  | **79,33** |

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

1. **Диаграмма № 2**
2. **Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»**

**2.1.** По показателям, характеризующим обеспечение в организации комфортных условийдля 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

итоговое значение(с учетом коэффициента значимости 0,3) – 24,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

 **2.2.** По показателям, характеризующим удовлетворенность наличием 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, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 40,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

**2.3.** По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, проведено социологическое исследование среди 116 респондентов, из которых 114 получателей услуг, удовлетворены комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, что составляет 98,28% от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости это составляет – 29,48 баллов.

В отношении удовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, получен 1 (один) неудовлетворительный ответ (из 119 опрошенных респондентов). Причина неудовлетворенности респондентане указана

**Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил 93,48 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов) (Диагр.3).**

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 2 приведена в Приложении № 2 к отчету.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатель** | **Коэффициент значимости** | **Итоговое значение** | **Итоговое значение с учетом коэффициента значимости** |
| 2.1. | 1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.
 | 0,3 | 1. 80
 | 24 |
| 2.2. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях. | 0,4 | 1. 100
 | 40 |
| 2.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,3 | 98,28 | 29,48 |
|  | **Общий балл** |  |  | **93,48** |

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

**Диаграмма № 3**

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1.** По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

* 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 и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение (с учетом коэффициента значимости 0,3) – 6,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

**3.2.** По показателям, характеризующим обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

* 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 образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
* наличие возможности сопровождения инвалида работниками образовательной организации;
* помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
* наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому (с учетом коэффициента значимости 0,4) – 8,00 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В организации отсутствуют следующие условия, позволяющие 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;

- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

**3.3.** По показателям, характеризующимчисленность получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, проведено социологическое исследование среди 14 респондентов (лиц, старше 18 лет или их законных представителей, имеющих установленную группу инвалидности), из которых 13 получателей услуг, удовлетворены доступностью предоставления услуг образовательной организацией для инвалидов, что составляет - 92,86% от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости 0,3 - 27,86 баллов.

**Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»,**

 **составил - 41,86 баллов (при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.4).**

Детализация общего балла образовательной организации по Критерию 3 приведена в Приложении № 3 к отчету.

| **№ показателя** | **Показатель** | **Коэффициент значимости** | **Итоговое значение** | **Итоговое значение с учетом коэффициента значимости** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1. | 1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
 | 0,3 | 1. 20
 | 6 |
| 3.2. | Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 0,4 | 1. 20
 | 8 |
| 3.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 0,3 | 92,86 | 27,86 |
|  | **Общий балл** |  |  | **41,86** |

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

**Диаграмма № 4**

**Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»**

**4.1.** По показателям, характеризующим долю участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию проведено социологическое исследование среди 119 респондентов, из которых 107 получателя услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, что составляет 89,9% от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости 0,4 – 35,36 баллов.

В отношении удовлетворенности респондентовдоброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, получен1 неудовлетворительный ответов (из 119 опрошенных респондентов). Причина неудовлетворенности названа следующая:

- работники организации не выслушивают вопрос обращающегося полностью/перебивают речь гражданина

**4.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организациюпроведено социологическое исследование среди 119 респондентов, из которых 114 получателя услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, что составляет 95,80% от числа опрошенных.С учетом коэффициента значимости 0,4 – 38,32 балла.

**4.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостьюработников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) проведено социологическое исследование среди 119 респондентов, из которых

100 – использовали дистанционные формы взаимодействия с образовательной организацией, что составляет 84,03% от общего числа респондентов. Из 100 респондентов, использовавших дистанционные формы взаимодействия с образовательной организацией, 97 – удовлетворены доброжелательностью, вежливостьюработников образовательной организации, что составляет 97% от числа респондентов, использовавших дистанционные формы взаимодействия с образовательной организацией. С учетом коэффициента значимости 0,2 – 19,4 балла.

1 (один) респондент не удовлетворен доброжелательностью, вежливостьюработников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Причина названа следующая:

- работники организации не консультируют граждан по вопросам использования дистанционных форм взаимодействия.

**Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации», составил - 93,68 балла**

**(при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.5).**

| **№ показателя** | **Показатель** | **Коэффициент значимости** | **Итоговое значение** | **Итоговое значение с учетом коэффициента значимости** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1. | 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию
 | 0,4 | 1. 89,9
 | 35,96 |
| 4.2. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | 0,4 | 1. 95,8
 | 38,32 |
| 4.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,2 | 97,0 | 19,4 |
|  | **Общий балл** |  |  | **93,68** |

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

**Диаграмма № 5**

**Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

**5.1.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, готовых рекомендовать образовательную организацию для получения услуги проведено социологическое исследование среди 119 респондентов, из которых 111 получателей услуг готовы рекомендовать образовательную организацию для получения услуги, что составляет 93,3% респондентов.

**5.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри образовательной организации, проведено социологическое исследование среди 119 респондентов, из которых 108 получателей услуг, что составляет 90,76% респондентов.

Два человека ответили, что в образовательной организации отсутствуют навигационные указатели.

**5.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в образовательной организации, проведено социологическое исследование среди 119 респондентов, из которых 112 получателейобразовательных услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг образовательной организацией, что составляет 94,12% респондентов.

**Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил - 92,95 балла (при максимальном значении 100 баллов) (Диагр.6).**

| **№ показателя** | **Показатель** | **Коэффициент значимости** | **Итоговое значение** | **Итоговое значение с учетом коэффициента значимости** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.1. | 1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым
 | 0,2 | 1. 93,3
 | 18,66 |
| 5.2. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации | 0,3 | 1. 90,76
 | 27,23 |
| 5.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | 0,5 | 94,12 | 47,06 |
|  | **Общий балл** |  |  | **92,95** |

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**Диаграмма № 6**

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услугМК ДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 1 «Аленушка»в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями:

1. Для инвалидов, которым предусмотрено Уставом учреждения оказание образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому, с целью возможности участия в массовых мероприятиях, проводимых учреждением в здании детского сада, необходимо обустроить входные группы пандусами.
2. Провести необходимое обучение или инструктирование работников учреждения в целях возможности сопровождения ребенка с ОВЗ

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг МК ДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 1 «Аленушка»в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями (приведены в авторской редакции):

* «Выровнять двор детского сада»
* «Отремонтировать асфальте покрытие на территории детского сада»
* «Ремонт дорожек и детских площадок, придать современный вид»
* «Асфальтировать дорожки на территории детского сада»
* «Ремонт, заменить мебель»

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом их значимости МК ДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 1 «Аленушка»составило 82,26 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.

**Таблица № 1**

| **Наименование организации** | МК ДОУ «Центр развития ребенка – детский сад № 1 «Аленушка» |
| --- | --- |
| Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом их значимости (максимально – 100 баллов) | **80,26** |
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» | 1. Интегральное значение по критерию с учетом коэффициента значимости показателей
 | **79,33** |
| 1. 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
 | 18,96 |
| 1. 1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.
 | 22,5 |
| * 1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 | 37,87 |
| 1. Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»
 | 1. Интегральное значение по критерию с учетом коэффициента значимости показателей
 | **93,48** |
| 1. 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.
 | 24 |
| 2.2. Наличие 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 | 40 |
| 2.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 29,48 |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | 1. Интегральное значение по критерию с учетом коэффициента значимости показателей
 | **41,86** |
| 1. 3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.
 | 6 |
| 1. 3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.
 | 8 |
| 3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов. | 27,86 |
| 1. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»
 | 1. Интегральное значение по критерию с учетом коэффициента значимости показателей
 | **93,68** |
| 1. 4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.
 | 35,96 |
| 1. 4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.
 | 38,32 |
| 1. 4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
 | 19,4 |
| 1. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 1. Интегральное значение по критерию с учетом коэффициента значимости показателей
 | **92,95** |
| 1. 5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)
 | 18.66 |
| 1. 5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации
 | 27.23 |
| 1. 5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации
 | 47,06 |

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательной организацией в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в общественный совет Нефтекумского городского округа для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг образовательной организацией.

**Директор СКЦПОА Е.С. Квасова**