**АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**



**СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

**НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА** **УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ,   
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ   
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА В 2021 ГОДУ**

в рамках исполнения муниципального контракта № 19 от 01.03.2021

**ЗАКАЗЧИК:** Управление образования Администрации муниципального образования «Завьяловский район».

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:** ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

Директор ООО АНОКО «Открытая школа»

кандидат психологических наук Абзалимова Р.Г.

**Оглавление**

[**ВВЕДЕНИЕ** 3](#_Toc69397315)

[**ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, СРОКИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА УРЕСПУБЛИКИ УДМУРТИИ** 4](#_Toc69397316)

[**РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ И СТЕНДОВ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ УДМУРТИИ, А ТАКЖЕ ПОЛЕВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ УДМУРТИИ** 10](#_Toc69397317)

[**ДИСТАНЦИОННЫЕ СПОСОБЫ СВЯЗИ** 13](#_Toc69397318)

[**ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.** 14](#_Toc69397319)

[**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** 16](#_Toc69397320)

[**РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ВИДАМ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О МНЕНИИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ** 19](#_Toc69397321)

[**ЗНАЧЕНИЕ И АНАЛИЗ ИССЛЕДУЕМЫХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** 21](#_Toc69397322)

[**ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ** 33](#_Toc69397323)

[**МБОУ «Азинская ООШ»** 34](#_Toc69397324)

[**МБОУ «Бабинская СОШ»** 37](#_Toc69397325)

[**МБОУ «Гольянская СОШ»** 40](#_Toc69397326)

[**МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП»** 42](#_Toc69397327)

[**МБОУ «Италмасовская СОШ»** 47](#_Toc69397328)

[**МБОУ «Казмасская СОШ»** 51](#_Toc69397329)

[**МБОУ «Каменская СОШ»** 54](#_Toc69397330)

[**МБОУ «Кияикская ООШ»** 57](#_Toc69397331)

[**МБОУ «Лудорвайская СОШ»** 61](#_Toc69397332)

[**МБОУ «Люкская СОШ»** 63](#_Toc69397333)

[**МАОУ «Октябрьская СОШ»** 66](#_Toc69397334)

[**МБОУ «Пальниковская ООШ»** 69](#_Toc69397335)

[**МБОУ «Первомайская СОШ»** 71](#_Toc69397336)

[**МБОУ «Подшиваловская СОШ»** 74](#_Toc69397337)

[**МБОУ «Постольская СОШ»** 77](#_Toc69397338)

[**МАОУ «Совхозная СОШ»** 80](#_Toc69397339)

[**МБОУ «Среднепостольская СОШ»** 83](#_Toc69397340)

[**МБОУ «Хохряковская СОШ»** 86](#_Toc69397341)

[**МБОУ «Шабердинская СОШ»** 90](#_Toc69397342)

[**МБОУ «Юбилейная СОШ»** 94](#_Toc69397343)

[**МБОУ «Юськинская СОШ»** 97](#_Toc69397344)

[**МБОУ «Ягульская СОШ»** 100](#_Toc69397345)

[**МБОУ «Якшурская СОШ»** 103](#_Toc69397346)

# **ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - организации), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшения информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями.

Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий по показателям, установленным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Постановление 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 фе­деральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

- Приказ Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 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».

- Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

- Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и медико-социаль­ной экспертизы».

- Приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

- Приказ Минфина России от 21 июля 2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предо­ставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

# **ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, СРОКИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

Основными **целями** независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Завьяловского района Республики Удмуртии являлись:

- повышение качества деятельности общеобразовательных организаций Завьяловского района;

- улучшения информированности получателей образовательных услуг о качестве условий оказания услуг общеобразовательными организациями Завьяловского района.

Для достижения поставленных целей были определены следующие **задачи**:

- оценка показателей, характеризующих открытость и доступность информации об общеобразовательных организациях;

- оценка показателей комфортности условий предоставления образовательных услуг и доступности их получения;

- оценка показателей доступности для инвалидов;

- оценка показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, работников общеобразовательных организаций;

- оценка показателей характеризующих удовлетворенность качеством и условиями оказания услуг.

**Объект** исследования – 23 (двадцать три) общеобразовательные организации Завьяловского района Удмуртской Республики, сведения о них представлены в Таблице № 1.

**Таблица № 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Полное наименование организации | Сокращенное наименование организаций | Сайт организации | Количество учащихся  за 2020 г. | Количество респондентов |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Азинская основная общеобразовательная школа» | МБОУ «Азинская ООШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_saz/default.aspx> | 38 | 36 |
| 2 | МБОУ «Бабинская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Бабинская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_sbab/default.aspx> | 302 | 163 |
| 3 | МБОУ «Гольянская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Гольянская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_sgol/default.aspx> | 167 | 90 |
| 4 | МБОУ «Завьяловская средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов» | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | <https://ciur.ru/zav/zav_szav/default.aspx> | 1683 | 931 |
| 5 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | МБОУ «Италмасовская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_sitl/default.aspx> | 482 | 342 |
| 6 | МБОУ «Казмасская средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза Н.С. Павлова» | МБОУ «Казмасская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_skaz/default.aspx> | 200 | 165 |
| 7 | МБОУ «Каменская СОШ» | МБОУ «Каменская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_skam/default.aspx> | 587 | 274 |
| 8 | МБОУ «Кияикская основная общеобразовательная школа» | МБОУ «Кияикская ООШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_oki/default.aspx> | 85 | 78 |
| 9 | МБОУ «Лудорвайская средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза А.М. Лушникова» | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_olud/default.aspx> | 316 | 137 |
| 10 | МБОУ «Люкская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Люкская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_sluk/default.aspx> | 151 | 75 |
| 11 | МАОУ «Октябрьская средняя общеобразовательная школа» | МАОУ «Октябрьская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/SOk_zav/default.aspx> | 527 | 286 |
| 12 | МБОУ «Пальниковская основная общеобразовательная школа» | МБОУ «Пальниковская ООШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_opal/default.aspx> | 42 | 40 |
| 13 | МБОУ «Первомайская средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза А.Н.Сабурова» | МБОУ «Первомайская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_spod/default.aspx> | 712 | 667 |
| 14 | МБОУ «Подшиваловская средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза В.П. Зайцева» | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_sprv/default.aspx> | 341 | 225 |
| 15 | МБОУ «Постольская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Постольская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_opst/default.aspx> | 143 | 101 |
| 16 | МАОУ «Совхозная средняя общеобразовательная школа» | МАОУ «Совхозная СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_ssvh/default.aspx> | 374 | 241 |
| 17 | МБОУ «Среднепостольская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_ssps/default.aspx> | 294 | 167 |
| 18 | МБОУ «Хохряковская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Хохряковская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_shoh/default.aspx> | 446 | 442 |
| 19 | МБОУ «Шабердинская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Шабердинская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_sshb/default.aspx> | 339 | 192 |
| 20 | МБОУ «Юбилейная средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Юбилейная СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_sub/default.aspx> | 526 | 248 |
| 21 | МБОУ «Юськинская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Юськинская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_sus/default.aspx> | 173 | 172 |
| 22 | МБОУ «Ягульская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Ягульская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_syag/default.aspx> | 888 | 882 |
| 23 | МБОУ «Якшурская средняя общеобразовательная школа» | МБОУ «Якшурская СОШ» | <https://ciur.ru/zav/zav_syak/default.aspx> | 291 | 154 |

Анкетирование проводилось с 01 марта по 31 марта 2021 года, в ходе которого респондентам предлагалось ответить на 24 вопроса, позволяющих получить сведения об открытости, полноте, доступностью информации о деятельности образовательной организации; о комфортности условий предоставления образовательных услуг в организации; о доступности предоставления услуг для инвалидов в организации; о доброжелательности и вежливости работников; о готовности респондентов рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым; об удовлетворенности организационными условиями; удовлетворенностью качеством питания. Респондентам была предоставлена возможность предлагалось высказать свои предложения по улучшению деятельности ОО.

Выборочная совокупность получателей услуг, отобранных для независимой оценки качества оказания услуг общеобразовательными организациями Завьяловского района составила 6108 респондентов. Предложения по улучшению деятельности образовательных организаций оставили 1255 человек, что составляет 21% от общего количества респондентов.

Результаты проведенных социологических опросов, в том числе объём и параметры выборочной совокупности респондентов представлены в Таблице №2.

**Таблица № 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Пол | | Период обучения в образовательной организации | | | | | | | | | | |  | Возраст респондентов | | | | | |
| ж | м | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | В садике | 14-20 | | 21-27 | 28-35 | 36-42 | 43-50 | от 51 |
| 5160 | 948 | 756 | 731 | 692 | 586 | 606 | 562 | 423 | 549 | 444 | 208 | 249 | 516 | | 140 | 2004 | 2225 | 954 | 269 |

Соотношение респондентов к количеству обучающихся по каждой общеобразовательной организации Завьяловского района Удмуртской Республики представлены в виде диаграммы № 1.

**Диаграмма № 1. Соотношение респондентов к количеству обучающихся по каждой общеобразовательной организации.**

В диаграммах № 2, 3, 4 представлены градации получателей услуг по полу, возрасту, периоду обучения в общеобразовательной организации.

**Диаграмма №2 Количественные данные по респондентам (мужчины, женщины)**

**Диаграмма №3 Количественные данные по возрасту**

**Диаграмма № 4. Период обучения ребенка в общеобразовательной организации**

**Сроки** выполнения оценочных процедур, согласно Контракта № 19 от 01.03.2021 – с 01 марта по 31 июля 2021 года.

# **РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ И СТЕНДОВ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, А ТАКЖЕ ПОЛЕВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЗАВЬЯЛОВСКОГО РАЙОНА УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

В данном подразделе рассматривается:

- соответствие информации о деятельности общеобразовательной организации, размещенной на общедоступных ресурсах (информационные стенды в помещении организации и официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативно-правовым актам;

- наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефон, электронная почта, электронные сервисы для обратной связи, наличие анкет для опроса граждан и т.д.).

Анализ информации, размещенной на официальных стендах и сайтах общеобразовательными организациями Завьяловского района проходящих независимую оценку качества осуществления образовательной деятельности показал, что:

- заполняемость стендов полностью удовлетворяет предъявляемым требованиям у 15 организаций, что составляет 65,2% от общего числа организаций, проходящих оценку;

- наполняемость сайтов полностью удовлетворяет предъявляемым требованиям у 5 организаций или 21,7% от общего числа организаций, проходящих оценку.

Совокупный показатель по размещению информации на стендах и наполняемости официальных сайтов максимального значения выявлен у 5 организаций, что составляет 21,7% от общего числа организаций проходящих независимую оценку.

Средний показатель наличия информации, размещенной на стендах в помещении общеобразовательных организаций Завьяловского района составил 98,8%; средний показатель заполняемости официальных сайтов – 96,1%.

Обобщенные результаты информации по стендам и сайтам представлены в Таблице №2.

**Таблица № 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Информация, размещенная на стендах | | | Информация, размещенная на сайтах | | |
| фактическая | необходимая | % выполнения | фактическая | необходимая | % выполнения |

| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Азинская ООШ» | 12 | 12 | 100 | 41,8 | 43 | 97,2 |
| 2 | МБОУ «Бабинская СОШ» | 13,5 | 14 | 96,4 | 45,8 | 47 | 97,4 |
| 3 | МБОУ «Гольянская СОШ» | 12 | 12 | 100 | 41,3 | 43 | 96 |
| 4 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | 13 | 14 | 92,8 | 35 | 43 | 81,3 |
| 5 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | 13,8 | 14 | 98,5 | 38,4 | 44 | 87,2 |
| 6 | МБОУ «Казмасская СОШ» | 13,8 | 14 | 98,5 | 43,8 | 45 | 97,3 |
| 7 | МБОУ «Каменская СОШ» | 14 | 14 | 100 | 44 | 45 | 97,7 |
| 8 | МБОУ «Кияикская ООШ» | 12 | 12 | 100 | 37,3 | 41 | 90,9 |
| 9 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | 12 | 12 | 100 | 43 | 43 | 100 |
| 10 | МБОУ «Люкская СОШ» | 14 | 14 | 100 | 45,5 | 46 | 98,9 |
| 11 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | 14 | 14 | 100 | 45 | 45 | 100 |
| 12 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | 12 | 12 | 100 | 41,8 | 43 | 97,2 |
| 13 | МБОУ «Первомайская СОШ» | 14 | 14 | 100 | 45 | 45 | 100 |
| 14 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | 14 | 14 | 100 | 46,9 | 47 | 99,7 |
| 15 | МБОУ «Постольская СОШ» | 12 | 12 | 100 | 40 | 41 | 97,5 |
| 16 | МАОУ «Совхозная СОШ» | 14 | 14 | 100 | 46 | 46 | 100 |
| 17 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | 11 | 12 | 91,6 | 43,8 | 45 | 97,3 |
| 18 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | 13,7 | 14 | 97,8 | 42 | 44 | 95,4 |
| 19 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | 11,9 | 12 | 99,1 | 36,7 | 43 | 85,3 |
| 20 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | 13,8 | 14 | 98,5 | 43,8 | 45 | 97,3 |
| 21 | МБОУ «Юськинская СОШ» | 12 | 12 | 100 | 41,5 | 42 | 98,8 |
| 22 | МБОУ «Ягульская СОШ» | 14 | 14 | 100 | 47 | 47 | 100 |
| 23 | МБОУ «Якшурская СОШ» | 14 | 14 | 100 | 43,8 | 45 | 97,3 |

Согласно проведенного опроса (общее количество 6108):

- стендами, для получения информации пользуются 4227 человека (69,2%), из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах 1881 респондент (44,5%);

- официальными сайтами организаций пользуются 4084 человека (66,9%), из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на её официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 3648 респондентов (89,3%).

Результаты опроса представлены в диаграмме № 5.

**Диаграмма № 5**

# **ДИСТАНЦИОННЫЕ СПОСОБЫ СВЯЗИ**

Обеспечение на официальном сайте 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 получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее),

Обобщенные результаты информации о наличии дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг представлены в Таблице № 4.

**Таблица № 4**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование организации | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы | Техническая возможность |

| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Азинская ООШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 2 | МБОУ «Бабинская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 3 | МБОУ «Гольянская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 4 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 5 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 6 | МБОУ «Казмасская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 7 | МБОУ «Каменская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 8 | МБОУ «Кияикская ООШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 9 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 10 | МБОУ «Люкская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 11 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 12 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 13 | МБОУ «Первомайская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 14 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 15 | МБОУ «Постольская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 16 | МАОУ «Совхозная СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 17 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 18 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 19 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 20 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 21 | МБОУ «Юськинская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 22 | МБОУ «Ягульская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |
| 23 | МБОУ «Якшурская СОШ» | Есть | Есть | Нет | Есть |

# **ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.**

Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

Обобщенные результаты информации об обеспечении в организации комфортных условий представлены в Таблице № 5

**Таблица № 5**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  учреждения | Зоны отдыха | Нави-гация | Питьевая вода | Санитарно-гигиенические помещения | Санитарное состояние помещений организации | Транспортная доступность |

| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Азинская ООШ» | Нет | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 2 | МБОУ «Бабинская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 3 | МБОУ «Гольянская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 4 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 5 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 6 | МБОУ «КазмасскаяСОШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 7 | МБОУ «Каменская СОШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 8 | МБОУ «Кияикская ООШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 9 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 10 | МБОУ «Люкская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 11 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 12 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть | Нет |
| 13 | МБОУ «Первомайская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 14 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 15 | МБОУ «Постольская СОШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Да |
| 16 | МАОУ «Совхозная СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 17 | МБОУ Среднепостольская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Нет |
| 18 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 19 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 20 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 21 | МБОУ «Юськинская СОШ» | Есть | Есть | Есть | Есть | Есть | Нет |
| 22 | МБОУ «Ягульская СОШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |
| 23 | МБОУ «Якшурская СОШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Есть |

Далее рассмотрим комфортность условий предоставления услуг в образовательных организациях, исходя из данных, полученных из анкет (общее количество 6108).

Удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации: наличие комфортной зоны ожидания, наличие и понятность навигации в помещении организации, наличие и доступность питьевой воды в помещении организации, транспортная доступность, пр. условия - 5120 (83,8%) респондентов, не удовлетворены - 988 (16,2%).

В ходе анкетирования были выявлены причины неудовлетворенности респондентов комфортностью условий предоставления услуг по каждой образовательной организации, которые представлены в разделе «Выводы и рекомендации». Из общих следует отметить: проблемы с транспортной доступностью (либо плохая организация доставки учеников школьным автобусом), нехватка питьевой воды, одноразовых стаканчиков, потребность зданий в ремонте (холод в классах, опасный центральный вход, некомфортные санузлы), не комфортную зону ожидания, пере наполненность школы, нехватка классов, маленький гардероб.

Представим полученные результаты в виде диаграммы № 6.

**Диаграмма № 6**

# **ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Оборудование территории, прилегающей к 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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Обеспечение в 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 организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

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

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Обобщенные результаты информации об оборудовании территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, а также информации об обеспечении в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлены в Таблице № 6.

**Таблица № 6**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  учреждения | Пандусы | Стоянка для инвалидов | Наличие адаптированных  лифтов | Наличие адаптированных  поручней | Наличие расширенных  дверных проемов | Наличие сменных  кресел-колясок | Санитарные помещения для инвалидов | Дублирование звуковой и  Зрительной информации | Дублирование надписей  шрифтом Брайля | Услуги сурдо-тифлосурдопереводчика | Альтернативная версия сайта  для инвалидов по зрению | Сотрудники прошедшие обучение  для сопровождения инвалидов | Услуги в дистанционном  Режиме или на дому |

| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Азинская ООШ» | Нет | Нет | Н/У[[1]](#footnote-1) | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 2 | МБОУ «Бабинская СОШ» | Нет | Нет | Н/У | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Нет |
| 3 | МБОУ «Гольянская СОШ» | Нет | Есть | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 4 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | Есть | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 5 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | Нет | Есть | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 6 | МБОУ «Казмасская СОШ» | Есть | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 7 | МБОУ «Каменская СОШ» | Есть | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 8 | МБОУ «Кияикская ООШ» | Есть | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 9 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | Нет | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 10 | МБОУ «Люкская СОШ» | Нет | Есть | Н/У | Есть | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 11 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | Есть | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 12 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | Нет | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 13 | МБОУ «Первомайская СОШ» | Нет | Нет | Н/У | Есть | Есть | Нет | Нет | Есть | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 14 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | Есть | Есть | Н/У | Нет | Есть | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 15 | МБОУ «Постольская СОШ» | Есть | Нет | Есть | Есть | Есть | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 16 | МАОУ «Совхозная СОШ» | Есть | Нет | Н/У | Есть | Есть | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 17 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | Есть | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 18 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | Есть | Нет | Н/У | Есть | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 19 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | Нет | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 20 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | Нет | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 21 | МБОУ «Юськинская СОШ» | Есть | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 22 | МБОУ «Ягульская СОШ» | Есть | Есть | Н/У | Есть | Есть | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |
| 23 | МБОУ «Якшурская СОШ» | Нет | Нет | Н/У | Нет | Есть | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Есть | Нет | Есть |

Из общего числа респондентов, принявших участие в анкетировании, имеют установленную группу инвалидности 475 учащихся, либо сопровождающих их лиц (7,8% от общего числа респондентов). Из данной категории респондентов 43 человека (9%) не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательных организациях Завьяловского района Удмуртской Республики.

В ходе анкетирования были выявлены причины неудовлетворенности респондентов доступностью услуг для инвалидов в образовательных организациях, которые представлены в разделе «Выводы и рекомендации». Из общих следует отметить: отсутствие пандусов, отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Далее представим эти сведения в виде диаграммы № 7.

**Диаграмма № 7**

# **РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ ПО ВИДАМ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О МНЕНИИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**Описание показателей оценки качества по удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и методики расчета.**

Всего применяется:

1. 5 критериев, включающих 9 показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – показатели оценки качества), для оценки со стороны получателей (родителей и законных представителей) услуг образовательной организации (далее – получатель/получатели услуги/услуг).

**Критерий 1.** Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность. Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Критерий 2.** Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

**Критерий 3.** Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов. Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов».

**Критерий 4.** Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (напр. работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части)».

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (напр. преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)».

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

**Критерий 5.** Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графиком работы организации».

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации».

2. 3 критерия, включающих 5 показателей, для экспертного оценивания:

**Критерий 1.** Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».

Показатель оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

**Критерий 2.** Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

**Критерий 3.** Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими».

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями осуществляется на основании 14 показателей оценки качества объединённых в 5 критериев.

# **ЗНАЧЕНИЕ И АНАЛИЗ ИССЛЕДУЕМЫХ КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По **первому критерию** **(К1)** - «Открытость и доступность информации об организации» среднее значение К1 по Завьяловскому району составило 93 балла, максимальное количество баллов – набрало МБОУ «Пальниковская ООШ» (97), минимальное количество баллов – МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП». Выше среднерайонного показателя результаты у 15 образовательных организаций (65,2% от общего количества школ), не достигли среднерайонного показателя - 8 образовательных организаций (35% от общего количества школ)

Полный перечень образовательных организаций с указанием значения коэффициента К1 «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Завьяловского района представлен в Таблице № 7.

**Таблица № 7**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Наименование показателя | | | Критерий (с учетом рейтинга) |
| 1.1.[[2]](#footnote-2) | 1.2.[[3]](#footnote-3) | 1.3[[4]](#footnote-4) | К1 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | 29,6 | 27 | 40 | 97 |
| 2 | МБОУ «Азинская ООШ» | 29,6 | 27 | 39,2 | 96 |
| 3 | МБОУ «Гольянская СОШ» | 29,4 | 27 | 39,5 | 96 |
| 4 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | 30 | 27 | 39,4 | 96 |
| 5 | МБОУ «Бабинская СОШ» | 29,1 | 27 | 38,6 | 95 |
| 6 | МБОУ «Казмасская СОШ» | 29,3 | 27 | 38,4 | 95 |
| 7 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | 30 | 27 | 38 | 95 |
| 8 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | 29,3 | 27 | 38,7 | 95 |
| 9 | МБОУ «Юськинская СОШ» | 29,8 | 27 | 38,5 | 95 |
| 10 | МБОУ «Люкская СОШ» | 29,8 | 27 | 37,6 | 94 |
| 11 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | 30 | 27 | 37,2 | 94 |
| 12 | МБОУ «Первомайская СОШ» | 30 | 27 | 37 | 94 |
| 13 | МБОУ «Постольская СОШ» | 29,6 | 27,0 | 37,4 | 94 |
| 14 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | 27,8 | 27 | 37,9 | 93 |
| 15 | МБОУ «Ягульская СОШ» | 30 | 27 | 35,6 | 93 |
| 16 | МБОУ «Кияикская ООШ» | 28,7 | 27 | 36,3 | 92 |
| 17 | МБОУ «Якшурская СОШ» | 29,6 | 27 | 35,1 | 92 |
| 18 | МБОУ «Каменская СОШ» | 29,7 | 27 | 34,1 | 91 |
| 19 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | 28,4 | 27 | 35,2 | 91 |
| 20 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | 27,6 | 27 | 36 | 91 |
| 21 | МАОУ «Совхозная СОШ» | 30 | 27 | 32,6 | 90 |
| 22 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | 29 | 27 | 32,8 | 89 |
| 23 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | 26,1 | 27 | 34,6 | 88 |
| Среднее значение по Завьяловскому району | | | | | 93 |

Далее в виде диаграммы № 8 представим рейтинги организаций по критерию К1:

**Диаграмма № 8**

По **второму критерию (К2)** - «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» наибольшее количество баллов - 99 набрало МБОУ «Бабинская СОШ». Минимальное количество баллов – 82 балла набрало МБОУ «Хохряковская СОШ».

Среднее значение К2 по Завьяловскому району составило 93 балла, которого не смогли достичь 9 образовательных организаций (39% от общего количества). Выше среднего значения показатели в 13 образовательных организациях (56,5%).

Полный перечень образовательных организаций с указанием значения коэффициента К2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Завьяловского района представлен в Таблице №8.

**Таблица № 8**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Наименование показателя | | | Критерий (с учетом рейтинга) |
| 2.1.[[5]](#footnote-5) | 2.2.[[6]](#footnote-6) | 2.3[[7]](#footnote-7) | К2 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Бабинская СОШ» | 30 | 39 | 29,6 | 99 |
| 2 | МБОУ «Постольская СОШ» | 30,0 | 38,8 | 29,6 | 98 |
| 3 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | 30 | 38,2 | 29,3 | 98 |
| 4 | МБОУ «Гольянская СОШ» | 30 | 38,7 | 29,5 | 98 |
| 5 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | 30 | 36,8 | 28,8 | 96 |
| 6 | МБОУ «Якшурская СОШ» | 30 | 36,6 | 28,7 | 95 |
| 7 | МБОУ «Юськинская СОШ» | 30 | 36,3 | 28,6 | 95 |
| 8 | МБОУ «Кияикская ООШ» | 30 | 35,4 | 28,3 | 95 |
| 9 | МБОУ «Казмасская СОШ» | 30 | 35,4 | 28,3 | 95 |
| 10 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | 30 | 35,7 | 28,4 | 95 |
| 11 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | 30 | 35,2 | 28,2 | 94 |
| 12 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | 30 | 35 | 28,1 | 94 |
| 13 | МАОУ «Совхозная СОШ» | 30 | 35,2 | 28,2 | 94 |
| 14 | МБОУ «Люкская СОШ» | 30 | 34,7 | 28 | 93 |
| 15 | МБОУ «Ягульская СОШ» | 30 | 33 | 27,4 | 92 |
| 16 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | 30 | 33,8 | 27,7 | 92 |
| 17 | МБОУ «Первомайская СОШ» | 30 | 33,8 | 27,7 | 92 |
| 18 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | 30 | 33,8 | 27,7 | 92 |
| 19 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | 24 | 36 | 30 | 90 |
| 20 | МБОУ «Азинская ООШ» | 24 | 36 | 30 | 90 |
| 21 | МБОУ «Каменская СОШ» | 30 | 31 | 26,6 | 89 |
| 22 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | 30 | 30,9 | 26,6 | 89 |
| 23 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | 30 | 25,1 | 24,4 | 82 |
| Среднее значение по Завьяловскому району | | | | | 93 |

Далее в виде диаграммы № 9 представим рейтинги организаций по критерию К2:

**Диаграмма № 9**

По **третьему критерию (К3)** - «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» лидерами, набравшими наибольшее количество баллов (67), стали МБОУ «Подшиваловская СОШ» и МБОУ «Ягульская СОШ».

Среднее значение К3 по Завьяловскому району составило 51 балл, которого не смогли достичь 13 образовательных организаций (57% от общего количества). Выше среднего значения результаты у 9 образовательных организаций.

Полный перечень образовательных организаций с указанием значения коэффициента К3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Завьяловского района представлен в Таблице № 9.

**Таблица № 9**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Наименование показателя | | | Критерий (с учетом рейтинга) |
| 3.1.[[8]](#footnote-8) | 3.2.[[9]](#footnote-9) | 3.3[[10]](#footnote-10) | К3 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | 21 | 16 | 30 | 67 |
| 2 | МБОУ «Ягульская СОШ» | 24 | 16 | 26,9 | 67 |
| 3 | МБОУ «Постольская СОШ» | 18 | 16 | 30 | 64 |
| 4 | МБОУ «Первомайская СОШ» | 6 | 24 | 26,7 | 57 |
| 5 | МБОУ «Гольянская СОШ» | 9 | 16 | 30 | 55 |
| 6 | МБОУ «Казмасская СОШ» | 9 | 16 | 30 | 55 |
| 7 | МАОУ «Совхозная СОШ» | 18 | 16 | 21,4 | 55 |
| 8 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | 9 | 16 | 29,1 | 54 |
| 9 | МБОУ «Юськинская СОШ» | 9 | 16 | 28,5 | 54 |
| 10 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | 9 | 16 | 26,4 | 51 |
| 11 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | 9 | 16 | 25,4 | 50 |
| 12 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | 9 | 16 | 24,5 | 50 |
| 13 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | 12 | 16 | 22,2 | 50 |
| 14 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | 3 | 16 | 30 | 49 |
| 15 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | 3 | 16 | 30 | 49 |
| 16 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | 3 | 16 | 30 | 49 |
| 17 | МБОУ «Якшурская СОШ» | 3 | 16 | 30 | 49 |
| 18 | МБОУ «Каменская СОШ» | 9 | 16 | 20 | 45 |
| 19 | МБОУ «Азинская ООШ» | 0 | 16 | 30 | 43 |
| 20 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | 3 | 16 | 24 | 43 |
| 21 | МБОУ «Бабинская СОШ» | 0 | 16 | 25 | 41 |
| 22 | МБОУ «Кияикская ООШ» | 9 | 16 | 15 | 40 |
| 23 | МБОУ «Люкская СОШ» | 12 | 16 | 10 | 38 |
| Среднее по Завьяловскому району | | | | | 51 |

Далее в виде диаграммы № 10 представим рейтинги организаций по критерию К3:

**Диаграмма № 10**

По **четвертому критерию (К4)** - «Доброжелательность, вежливость работников организации» лидерами, набравшими максимальное количество баллов (100), стали МБОУ «Лудорвайская СОШ» и МБОУ «Пальниковская ООШ». Минимальное значение – 91 балл у МБОУ «Среднепостольская СОШ».

Среднее значение К4 по Завьяловскому району составило 95 баллов, которого не смогли достичь 8 образовательных организаций (35% от общего количества). Выше среднего значения по Завьяловскому району результаты в 13 образовательных организациях.

Причинами, вызывающими у респондентов неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации являются недостаточно вежливое общения со стороны сотрудников, отсутствие «обратной связи», нежелание идти на контакт отдельных педагогов,недоверие к компетенции отдельных педагогов.

Полный перечень образовательных организаций с указанием значения коэффициента К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Завьяловского района представлен в Таблице № 10.

**Таблица № 10**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Наименование показателя | | | Критерий (с учетом рейтинга) |
| 4.1.[[11]](#footnote-11) | 4.2.[[12]](#footnote-12) | 4.3[[13]](#footnote-13) | К4 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | 40 | 39,7 | 20 | 100 |
| 2 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | 40 | 40 | 20 | 100 |
| 3 | МБОУ «Гольянская СОШ» | 39,6 | 39,1 | 20 | 99 |
| 4 | МБОУ «Казмасская СОШ» | 38,8 | 39 | 19,8 | 98 |
| 5 | МБОУ «Бабинская СОШ» | 38,8 | 39 | 19,5 | 97 |
| 6 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | 39,2 | 38,4 | 19,8 | 97 |
| 7 | МБОУ «Кияикская ООШ» | 38,5 | 38,5 | 19,7 | 97 |
| 8 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | 38,7 | 38,4 | 19,9 | 97 |
| 9 | МБОУ «Юськинская СОШ» | 37,9 | 39,3 | 19,5 | 97 |
| 10 | МБОУ «Азинская ООШ» | 36,7 | 38,9 | 20 | 96 |
| 11 | МБОУ «Постольская СОШ» | 38 | 38 | 20 | 96 |
| 12 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | 38,8 | 37,1 | 19,7 | 96 |
| 13 | МБОУ «Якшурская СОШ» | 39,2 | 37,4 | 19,6 | 96 |
| 14 | МБОУ «Первомайская СОШ» | 37,3 | 37,5 | 19,7 | 95 |
| 15 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | 38 | 37,5 | 19,7 | 95 |
| 16 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | 38,3 | 37 | 19,1 | 94 |
| 17 | МБОУ «Люкская СОШ» | 37,3 | 37,3 | 19,5 | 94 |
| 18 | МБОУ «Каменская СОШ» | 37,2 | 36 | 19,6 | 93 |
| 19 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | 36,6 | 36,6 | 19,5 | 93 |
| 20 | МБОУ «Ягульская СОШ» | 36,7 | 37 | 19,4 | 93 |
| 21 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | 36,8 | 35,5 | 19,2 | 92 |
| 22 | МАОУ «Совхозная СОШ» | 36,7 | 35,7 | 19,5 | 92 |
| 23 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | 35,9 | 36,4 | 18,8 | 91 |
| Среднее по Завьяловскому району | | | | | 95 |

Далее в виде диаграммы № 11 представим рейтинги организаций по критерию К4:

**Диаграмма № 11**

По пятому критерию - «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций» лидерами, набравшими максимальное количество баллов (100), стало МБОУ «Пальниковская ООШ». Минимальное значение по результатам анкетирования набрало МБОУ «Хохряковская СОШ» (83).

Среднее значение К5 по Завьяловскому району составило 92 балла, которого не смогли достичь 11 образовательных организаций (48% от общего количества). Выше среднего значения результаты в 11 образовательных организациях (47,8% ).

Полный перечень образовательных организаций с указанием значения коэффициента К5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Завьяловского района представлен в Таблице № 11.

**Таблица № 11**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Наименование показателя | | | Критерий (с учетом рейтинга) |
| 5.1.[[14]](#footnote-14) | 5.2.[[15]](#footnote-15) | 5.3[[16]](#footnote-16) | К5 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | 30 | 20 | 50 | 100 |
| 2 | МБОУ «Постольская СОШ» | 29,4 | 19,6 | 50,0 | 99 |
| 3 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | 29,6 | 18,7 | 49,7 | 98 |
| 4 | МБОУ «Гольянская СОШ» | 28,7 | 19,1 | 49,5 | 97 |
| 5 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | 28,9 | 19,4 | 49,1 | 97 |
| 6 | МБОУ «Бабинская СОШ» | 28,2 | 18 | 48,8 | 95 |
| 7 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | 28,3 | 18 | 49,1 | 95 |
| 8 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | 28,4 | 17 | 49,2 | 95 |
| 9 | МБОУ «Казмасская СОШ» | 27,3 | 19,3 | 47,6 | 94 |
| 10 | МБОУ «Юськинская СОШ» | 27,6 | 19 | 46,2 | 93 |
| 11 | МБОУ «Якшурская СОШ» | 27,1 | 18,2 | 47,4 | 93 |
| 12 | МБОУ «Первомайская СОШ» | 27,6 | 16,3 | 48,3 | 92 |
| 13 | МБОУ «Азинская ООШ» | 23,3 | 19,4 | 48,6 | 91 |
| 14 | МБОУ «Кияикская ООШ» | 25 | 17,7 | 47,5 | 90 |
| 15 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | 25,6 | 17,5 | 47,2 | 90 |
| 16 | МБОУ «Ягульская СОШ» | 25,9 | 16,8 | 45,9 | 89 |
| 17 | МБОУ «Люкская СОШ» | 24 | 18,4 | 46 | 88 |
| 18 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | 24,8 | 15,7 | 45,2 | 86 |
| 19 | МБОУ «Каменская СОШ» | 25 | 14,2 | 46,6 | 86 |
| 20 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | 24,6 | 17,5 | 44 | 86 |
| 21 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | 23,3 | 16,6 | 44,9 | 85 |
| 22 | МАОУ «Совхозная СОШ» | 23,3 | 16,8 | 44,4 | 85 |
| 23 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | 22,3 | 15,5 | 44,8 | 83 |
| Среднее по Завьяловскому району | | | | | 92 |

Далее в виде диаграммы № 12 представим рейтинги организаций по критерию К5:

**Диаграмма № 12**

По интегральному показателю, который рассчитывается как среднее арифметическое из пяти вышеперечисленных показателей, **первое место с 90 баллами** разделили следующие организации:

- МБОУ «Подшиваловская СОШ»,

- МБОУ «Постольская СОШ».

**Второе место** в общем рейтинге, **набрав 89 баллов** МБОУ «Гольянская СОШ

**На третьем месте** расположилось, **набрав 88 баллов** МБОУ «Лудорвайская СОШ».

Средний балл по Завьяловскому району Республики Удмуртия составил 85, которого не смогли набрать 10 образовательных организаций. Выше среднего значения результаты в 11 образовательных организациях. Результаты МБОУ «Якшурская СОШ» и МБОУ «Бабинская СОШ» - на уровне среднерайонного значения - 85 баллов.

Полный рейтинг общеобразовательных организаций Завьяловского района по интегральному критерию представлен в Таблице №12.

**Таблица № 12**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Наименование критерия | | | | | Интегральный критерий (с учетом рейтинга) |
| К1 | К2 | К3 | К4 | К5 | К |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ «Подшиваловская СОШ» | 95 | 96 | 67 | 95 | 95 | 90 |
| 2 | МБОУ «Постольская СОШ» | 94 | 98 | 64 | 96 | 99 | 90 |
| 3 | МБОУ «Гольянская СОШ» | 96 | 98 | 55 | 99 | 97 | 89 |
| 4 | МБОУ «Лудорвайская СОШ» | 96 | 98 | 49 | 100 | 98 | 88 |
| 5 | МБОУ «Италмасовская СОШ» | 93 | 95 | 51 | 97 | 97 | 87 |
| 6 | МБОУ «Казмасская СОШ» | 95 | 95 | 55 | 98 | 94 | 87 |
| 7 | МБОУ «Юськинская СОШ» | 95 | 95 | 54 | 97 | 93 | 87 |
| 8 | МБОУ «Ягульская СОШ» | 93 | 92 | 67 | 93 | 89 | 87 |
| 9 | МБОУ «Пальниковская ООШ» | 97 | 90 | 49 | 100 | 100 | 87 |
| 10 | МБОУ «Первомайская СОШ» | 94 | 92 | 57 | 95 | 92 | 86 |
| 11 | МБОУ «Юбилейная СОШ» | 95 | 94 | 49 | 97 | 95 | 86 |
| 12 | МБОУ «Бабинская СОШ» | 95 | 99 | 41 | 97 | 95 | 85 |
| 13 | МБОУ «Якшурская СОШ» | 92 | 95 | 49 | 96 | 93 | 85 |
| 14 | МБОУ «Азинская ООШ» | 96 | 90 | 46 | 96 | 91 | 84 |
| 15 | МБОУ «Кияикская ООШ» | 92 | 95 | 40 | 97 | 90 | 83 |
| 16 | МАОУ «Октябрьская СОШ» | 94 | 92 | 50 | 92 | 85 | 83 |
| 17 | МАОУ «Совхозная СОШ» | 90 | 94 | 55 | 92 | 85 | 83 |
| 18 | МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» | 88 | 89 | 54 | 94 | 86 | 82 |
| 19 | МБОУ «Люкская СОШ» | 94 | 93 | 38 | 94 | 88 | 82 |
| 20 | МБОУ «Среднепостольская СОШ» | 91 | 94 | 50 | 91 | 86 | 82 |
| 21 | МБОУ «Шабердинская СОШ» | 91 | 92 | 43 | 96 | 90 | 82 |
| 22 | МБОУ «Каменская СОШ» | 91 | 89 | 45 | 93 | 86 | 81 |
| 23 | МБОУ «Хохряковская СОШ» | 89 | 82 | 50 | 93 | 83 | 79 |
| Среднее по Завьяловскому району | | | | | | | 85 |

Далее в виде диаграммы № 13 представим рейтинги организаций по интегральному показателю:

**Диаграмма № 13**

**Отдельно рассмотрим удовлетворенность респондентов (общее количество 6108) организацией и качеством питания в ОО. Согласно опроса, 4968 респондентов (81,3%) довольны питанием, организованном в школах, 1080 респондентов ( 17,7%) остались им не удовлетворены, 60 человек (0,9%) не выразили своего мнения.**

**Анкетируемым была предоставлена возможность, озвучить причины своего негативного отношения к организации питания, таковых активных респондентов стало 925 человек (86% от числа неудовлетворенных организацией питания). Наиболее часто повторяющиеся причины:** не вкусная пища, однообразное меню, нарушение санитарных норм, малое количество овощей и фруктов, и наоборот большое количество полуфабрикатов, низкое качество продуктов.

Для наглядности, с помощью диаграммы № 14, предлагаем рассмотреть соотношение удовлетворенности респондентов качеством питания.

**Диаграмма № 14**

# **ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ**

В ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Завьяловского района Удмуртской Республики было установлено, что ни одна из исследуемых ОО не соответствует показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», в связи с чем ***рекомендовано всем ОО*** разместить на своих официальных сайтах:

- Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»).

Также, исходя их данных полученных из анкет, образовательным организациям Завьяловского района Удмуртской Республики рекомендовано обратить внимание на:

- качество питания,

- улучшение доступности образовательного процесса для инвалидов,

- повышение вежливости и доброжелательности со стороны сотрудников ОО.

Далее рассмотрим каждую организацию в отдельности:

## **МБОУ «Азинская ООШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 97%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 83%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 72%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 77,5%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 22,5%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 76%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 100%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 0 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 92%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 97%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 100%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 78%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 97%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 97%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Азинская ООШ набрала 96 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Адреса электронной почты руководителя и его заместителей.

- Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе -инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- Информация о наличии возможностей обеспечения условий для охраны здоровья обучающихся (наличие медпункта, медкабинета и т.д.);

- Локальный нормативный акт об охране здоровья обучающихся.

По Критерию 2 Азинская ООШ набрала 90 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Азинская ООШ набрала 46 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие адаптированных дверных проёмов.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

- доступностью - отсутствие комфортной зоны ожидания,

- доброжелательностью персонала - отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников,

- неудобностью дистанционных форм обучения - отсутствие единых требований сдачи работ.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- обучение в школе только до шестого класса,

- малое количество обучающихся.

Опрос показал, что качеством питания довольны 34 (94%) респондентов. 2 респондента сформулировать причины недовольства питанием затруднились.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- обучение в школе до 11 класса,

- стабильный интернет и обеспечение компьютерной техникой.

## **МБОУ «Бабинская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 96%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 98%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 79%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 66%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 73%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 28%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 70%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 98%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 0 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 83%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 97%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 98%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 95%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 94%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 90%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 98%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Бабинская СОШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении образовательной организации следующую информацию:

- документ об организации питания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии);

- меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о приспособлении для использования инвалидами и лицами ОВЗ.

- Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

- Паспорт доступности образовательной организации.

По Критерию 3 Бабинская СОШ набрала 41 балл, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие адаптированных дверных проёмов.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- отсутствие кулеров с водой, качественной питьевой воды.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- нет пандусов.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- двухсменный режим обучения,

- неудобное расписание.

Опрос показал, что качеством питания довольны 155 (95%) респондентов, 1 не выразил своего мнения.

7 (4%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- не вкусная пища.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании

- обучение в одну смену,

- организация дополнительных занятий, кружков, секций,

- продумать более удобное расписание.

## **МБОУ «Гольянская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 96%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 98%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 93%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 96%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 5%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 94%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 97%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 99%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 98%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 100%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 96%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 96%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 99%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Гольянская СОШ набрала 96 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о приспособлении для использования инвалидами и лицами ОВЗ.

- Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 3 Гольянская СОШ набрала 55 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности организационными условиями:

- неудобное расписание, по мнению респондентов, составляться оно должно по степени сложности, с равной нагрузкой.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- неквалифицированные сотрудники.

Опрос показал, что качеством питания довольны 84 (93%) респондента. Со слов 6 респондентов причиной недовольства качеством питания является:

- однообразное меню,

- не вкусная пища.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- обустроенный стадион,

- интерактивные доски,

- своевременное информирование родителей и учащихся.

## **МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 93%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 81%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 65%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 67%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 66%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 34%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 57%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 77%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 97%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 96%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 92%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 93%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 83%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 79%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 90%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» набрала 88 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении образовательной организации следующую информацию:

- сведения об (наименование) образовательной программе.

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о нормативных сроках обучения.

- Информация о методических и иных документах, используемых для обеспечения образовательного процесса.

- Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам.

- Сведения (наименование) об образовательной программе.

- Уровень образования.

- Паспорт доступности образовательной организации.

- Документ об организации питания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

- Меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

- Локальный нормативный акт об охране здоровья обучающихся.

- Информация об объёме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц.

- Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

По Критерию 2 МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» набрала 89 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 МБОУ «Завьяловская СОШ с УИОП» набрала 54 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг:

- нехватка питьевой воды, одноразовых стаканчиков,

- потребность в ремонте (холод в классах, опасный центральный вход, санузлы),

- не комфортная зона ожидания,

- пере наполненность школы, нехватка классов, маленький гардероб,

- плохая организация доставки учащихся школьным автобусом,

Причины неудовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствие пандуса в начальной школе,

- отсутствие парковки.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения сотрудников вахты, технического персонала.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения, внимания к ученикам и родителям,

- некомпетентность отдельных сотрудников.

- отсутствие «обратной связи», нежелание идти на контакт отдельных педагогов.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, при взаимодействии дистанционно:

- некорректное, несвоевременное ведение электронного дневника,

- игнорирование обращений.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- переполненность школы, нехватка классов, обучение в 2 смены, шестидневная учебная неделя,

- низкий уровень преподавания,

- качество питания.

Причины неудовлетворенности организационными условиями:

- большое количество уроков,

- неудобное, часто меняющееся расписание уроков,

- неудобное время дополнительных занятий,

- обучение в две смены, шестидневная учебная неделя.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- нехватка «сильных» педагогов, учебных классов.

Опрос показал, что качеством питания довольны 607 (65%) респондентов, 12 человек не выразили своего мнения.

312 (34%) респондентов выразили недовольство качеством питания, объяснив это следующим:

- однообразное меню,

- не вкусная, холодная пища, еда пересолена,

- грязная посуда, нарушение санитарных норм ,

- малое количество овощей и фруктов, и наоборот большое количество полуфабрикатов,

- короткая перемена, предназначенная для приема пищи.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- строительство новой школы,

- улучшение качества питания,

- организация дополнительных занятий,

- пятидневная учебная неделя,

- перевод родительских собраний в онлайн-режим,

- переобучить поваров ,

- увеличение количество кулеров с питьевой водой,

- улучшение материально-технической базы,

- создание профильных классов.

## **МБОУ «Италмасовская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 98%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 87%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 80%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 71%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 76%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 25%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 72%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 89%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 88%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 98%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 96%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 97%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 96%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 97%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 98%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Италмасовская СОШ набрала 93 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении образовательной организации следующую информацию:

- документ об организации питания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии).

- Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии). (Для школ имеющих дошкольные группы, продлёнку или для интернатов).

- Предписания Рособрнадзора, отчёты об исполнении таких предписаний (при наличии).

- Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования.

- Отчёты об исполнении таких предписаний (при наличии).

- Информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

- Паспорт доступности образовательной организации.

- Документ об организации питания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

- Меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

- Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 3 Италмасовская СОШ набрала 51 балл, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- отсутствие кулеров с водой,

- нет комфортной зоны ожидания,

- плохая организация доставки учеников школьным автобусом.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствие пандусов, специально выделенной парковки.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- отсутствие кружков;

- есть педагоги с маленьким опытом работы.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- неудобное расписание;

- шестидневная учебная неделя.

Опрос показал, что качеством питания довольны 304 (89%) респондентов, 2 человека не выявили своего мнения.

36 респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- невкусной, холодной, зачастую пересоленной пищей;

- неразнообразное меню;

- наличие в меню полуфабрикатов .

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- оснащение школы новой мебелью и оборудованием;

- установка кулеров;

- ремонт школы;

- улучшить качество питания.

## **МБОУ «Казмасская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 98%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 97%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 72%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 64%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 68%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 32%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 65%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 88%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 97%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 98%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 98%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 91%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 96%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 95%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Казмасская СОШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении образовательной организации следующую информацию:

- меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 2 Казмасская СОШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Казмасская СОШ набрала 55 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг:

- отсутствие комфортной зоны ожидания;

- неудобная входная группа;

- проблемы с транспортной доступностью.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников;

- не оперативность выставления оценок в электронный журнал.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников;

- недоверие к компетенции некоторых сотрудников;

- отсутствие дополнительных занятий, кружков.

Причину неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- график работы;

- отсутствие стабильного расписания.

Опрос показал, что качеством питания довольны 156 (95%) респондентов, двое не выразили своего мнения.

7 (4%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- качеством предлагаемых фруктов,

- качеством продуктов, нарушением санитарных норм.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- предоставление школьного автобуса;

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- улучшение качества питания;

- улучшение материально-технического обеспечения.

## **МБОУ «Каменская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 98%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 57%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 48%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 53%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 48%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 45%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 77%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 67%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 93%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 90%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 96%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 83%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 71%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 93%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Каменская СОШ набрала 91 балл, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 2 Каменская СОШ набрала 89 балл, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Каменская СОШ набрала 45 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- отсутствие комфортной зоны ожидания;

- ветхость здания;

- отсутствие парковочных мест;

- пере наполненность школы, нехватка кабинетов;

- не всегда есть питьевая вода;

- плохая организация подвоза детей школьным автобусом.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствие парковки, специализированного лифта.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- отсутствие единых требований на разных сайтах.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- переполненность школы, двухсменный режим работы;

- малое количество дополнительных занятий, кружков ;

- сомнение в компетенции отдельных сотрудников.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- двухсменный режим работы, шестидневная учебная неделя.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- качество питания;

- отсутствие дополнительных занятий.

Опрос показал, что качеством питания довольны 182 (66%) респондентов, двое не выразили свое мнение.

90 (33%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- однообразное меню, не вкусная, холодная пища;

- низкое качество продуктов, нарушение санитарных норм.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- расширение площадей школы, либо строительство новой;

- односменный, пятидневный режим обучения;

- организация дополнительных кружков;

- улучшение качества питания;

- коррекция режима работы школьного автобуса.

## **МБОУ «Кияикская ООШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 91%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 90%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 56%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 73%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 27%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 67%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 88%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 50%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 96%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 96%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 97%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 83%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 88%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 95%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Киякская ООШ набрала 92 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о приспособлении для использования инвалидами и лицами ОВЗ.

- Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

- Паспорт доступности образовательной организации.

- Локальный нормативный акт об охране здоровья обучающихся.

- Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 2 Киякская ООШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Киякская ООШ набрала 40 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- отсутствие комфортной зоны ожидания;

- отсутствие спортивного и музыкального зала.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны отдельных сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- расхождение заданного домашнего задания и опроса на уроке.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- нехватка педагогов.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- двухсменный режим обучения;

- неудобный график работы.

Опрос показал, что качеством питания довольны 75 (96%) респондентов, один человек не выразил мнения.

2 (2%) респондента остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- однообразное меню, не вкусная пища;

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- расширить штат преподавателей;

- строительство детского сада;

- ремонт входной группы;

- повысить комфортность зоны ожидания.

## **МБОУ «Лудорвайская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 100%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 93%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 84%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 89%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 12%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 87%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 96%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 10 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 99%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 99%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 99%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 93%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 99%.

**Рекомендации**

По Критерию 3 Лудорвайская СОШ набрала 49 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- отсутствие комфортной зоны ожидания;

- неудовлетворительная транспортная доступность;

- маленькая школа.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствует парковка для инвалидов.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- двухсменный режим обучения.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- отсутствие актового зала.

Опрос показал, что качеством питания довольны 131 (96%) респондентов.

6 (4%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- не вкусная пища.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- строительство новой школы;

- переход на односменный режим учебы;

- необходимость в актовом зале;

- организация дополнительных занятий, кружков.

## **МБОУ «Люкская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 99%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 84%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 63%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 74%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 27%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 69%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 87%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 40 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 33%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 93%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 93%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 90%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 80%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 92%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 92%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Люкская СОШ набрала 94 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 3 Люкская СОШ набрала 38 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- отсутствие комфортной зоны ожидания;

- нехватка питьевой воды;

- неудовлетворенность транспортной доступностью.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствие пандусов;

- неудобные лестницы.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- не правильная отправка заданий;

- отвечают с большой задержкой.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- отсутствие разнообразий дополнительных занятий, кружков, секций;

- недоверие к компетенции сотрудников ;

- слабая материально-техническая база.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- неудобная работа школьного автобуса;

- шестидневная учебная неделя.

Опрос показал, что качеством питания довольны 67 (89%) респондентов, двое не выразили мнение.

6 (8%) респондентов остались не довольны качеством питания, объяснив это:

- однотипное меню, не вкусная пища.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- обеспечение компьютерной техникой, замена мебели;

- организация дополнительных кружков (танцевальных, спортивных);

- отепление спортзала, обновление спортинвентаря;

- улучшение качества питания;

- пятидневная учебная неделя.

## **МАОУ «Октябрьская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 100%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 74%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 79%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 77%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 24%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 71%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 85%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 85%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 92%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 89%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 95%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 78%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 83%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 90%.

**Рекомендации**

По Критерию 3 Октябрьская СОШ набрала 50 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- не комфортная зона ожидания;

- отсутствие кулеров с водой;

- не безопасные лестницы.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствие удобного пандуса.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- сомнения в компетенции сотрудников;

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме;

- не всегда открываются ссылки;

- не всегда работает "обратная связь" с педагогом.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- некачественное преподавание;

- шестидневная учебная неделя и двухсменный режим обучения;

- отсутствие дополнительных занятий, кружков, секций;

- школа не располагает большим количеством кабинетов, актовым залом.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- расписание уроков;

- шестидневная учебная неделя и двухсменный режим обучения.

Опрос показал, что качеством питания довольны 237 (83%) респондентов, 4 не выразили мнение.

45 (16%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- холодная, невкусная еда;

- наличие полуфабрикатов, отсутствие овощей и фруктов.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- ремонт крыльца;

- улучшение качества питания;

- организация дополнительных занятий;

- односменный режим обучения;

- строительство новой школы.

## **МБОУ «Пальниковская ООШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 97%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 93%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 93%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 93%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 7%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 93%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 100%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 10 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 95%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 100%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 100%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 100%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Пальниковская ООШ набрала 97 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о приспособлении для использования инвалидами и лицами ОВЗ.

- Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

- Локальный нормативный акт об охране здоровья обучающихся.

По Критерию 2 Пальниковская ООШ набрала 90 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

По Критерию 3 Пальниковская ООШ набрала 49 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- наличие хорошего, стабильного интернета.

Опрос показал, что качеством питания довольны 40 (100%) респондентов.

## **МБОУ «Первомайская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 100%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 63%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 49%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 56%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 44%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 52%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 85%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 20 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 60 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 89%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 93%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 94%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 94%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 92%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 81%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 97%.

**Рекомендации**

По Критерию 3 Первомайская СОШ набрала 57 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- плохое качество воды;

- мало места в зоне ожидания;

- пересмотреть график и маршрут школьного автобуса;

- нет современного оборудования.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствие пандусов;

- отсутствие парковки.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников;

- сомнения в компетенции отдельных сотрудников.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- низкое качество обучения;

- обучение в две смены, шестидневная учебная неделя;

- переполненность школы.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- обучение в две смены, шестидневная учебная неделя;

- малое количество дополнительных занятий, кружков, секций;

- расписание школьного автобуса;

- неудобное расписание уроков.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- отсутствие кружков, секций;

- сомнения в компетенции отдельных сотрудников;

- плохое качество питания;

- отсутствие медсестры.

Опрос показал, что качеством питания довольны 523 (78%) респондентов, 10 не выразили мнения.

134 (20%) респондента остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- однообразное меню;

- не вкусная еда, холодная пища;

- нарушение санитарных норм;

- отсутствие овощей, наличие полуфабрикатов.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- пятидневная учебная неделя, односменный режим учебы;

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- строительство новой школы;

- расширить гардероб;

- улучшить качество питания.

## **МБОУ «Подшиваловская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 100%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 73%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 78%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 76%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 25%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 72%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 92%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 70 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 95%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 94%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 96%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 94%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 90%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 98%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Подшиваловская СОШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии).

По Критерию 3 Подшиваловская СОШ набрала 67 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие адаптированных поручней.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

- причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации;

- не комфортная зона ожидания, маленькая раздевалка;

- не всегда есть питьевая вода;

- неудобное расписание школьного автобуса.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- нет пандуса в старом корпусе.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны отдельных сотрудников.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- недоверие к компетенции отдельных сотрудников.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- шестидневная учебная неделя;

- неудобное расписание школьного автобуса.

Опрос показал, что качеством питания довольны 200 (89%) респондентов, 2 человека не выразили своего мнения.

23 (10%) респондента остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- не вкусная еду, отсутствие разнообразного меню;

- отсутствие фруктов (или их плохое качество), наличие полуфабрикатов.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- скоростной интернет ;

- пятидневная учебная неделя;

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- улучшение качества питания;

- пересмотр расписания школьного автобуса.

## **МБОУ «Постольская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 98%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 67%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 77%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 72%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 28%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 67%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 97%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 60 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 95%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 95%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 96%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 98%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 98%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 100%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Постольская СОШ набрала 94 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о реализуемых адаптированных образовательных программах.

- Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам.

По Критерию 2 Постольская СОШ набрала 98 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Постольская СОШ набрала 64 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- не всегда корректное отношение отдельных сотрудников.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- не укомплектованность спортивных объектов;

- холодно в кабинетах.

Опрос показал, что качеством питания довольны 94 (93%) респондента, один не выразил своего мнения.

6 (6%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- холодная пища ;

- некачественно приготовленная еда;

- не корректное отношение поваров;

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- организация дополнительных занятий, кружков, секций.

## **МАОУ «Совхозная СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 100%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 54%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 71%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 63%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 38%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 50%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 88%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 60 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 71%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 92%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 89%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 92%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 78%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 84%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 89%.

**Рекомендации**

По Критерию 3 Совхозная СОШ набрала 55 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- не качественная питьевая вода;

- холодные кабинеты;

- перебои со школьным автобусом .

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- не везде есть пандус.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны отдельных сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- несвоевременное заполнение электронного журнала, отсутствие обратной связи.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- сомнения в компетенции отдельных сотрудников;

- малое количество дополнительных занятий, кружков, секций.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- неудобное расписание;

- шестидневная учебная неделя, двухсменный режим обучения;

- несвоевременное заполнение электронного журнала.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- дистанционное обучение;

- отсутствие места для хранения лыж;

- отсутствие спортзала.

Опрос показал, что качеством питания довольны 184 (76%) респондентов, 3 не высказали своего мнения.

54 (22%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- не вкусная еда, холодная пища;

- низкое качество продуктов ;

- нарушение санитарных норм;

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- односменный режим обучения, шестидневную учебную неделю;

- организация дополнительных занятий, кружков, секций.

## **МБОУ «Среднепостольская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 92%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 97%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 63%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 54%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 59%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 42%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 51%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 87%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 82%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 90%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 91%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 92%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 92%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 87%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 88%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Среднепостольская СОШ набрала 91 балл, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении образовательной организации следующую информацию:

- Сведения об (наименование) образовательной программе.

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Локальные нормативные акты, регламентирующие порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

- Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 2 Среднепостольская СОШ набрала 94 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

По Критерию 3 Среднепостольская СОШ набрала 50 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- маленькая школа;

- не всегда бывает в доступности питьевая вода;

- плохая организация работы школьного автобуса;

- не комфортная зона ожидания.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- нет пандусов;

- транспорт не соответствует перевозке инвалидов.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- отсутствие обратной связи с отдельными сотрудниками.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- маленькая школа, обучение в две смены.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- двухсменный режим учебы;

- отсутствие в детском саду дежурных групп.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- мало дополнительных занятий, кружков

Опрос показал, что качеством питания довольны 148 (89%) респондентов, 1 не выразил своего мнения.

18 (11%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- однообразное меню, не вкусная еда;

- нарушение санитарных норм, плохое качество продуктов.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- организация дежурных групп в детском саду ;

- новое здание;

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- улучшение качества питания.

## **МБОУ «Хохряковская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 98%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 96%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 68%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 54%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 61%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 39%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 50%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 63%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 40 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 74%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 92%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 91%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 94%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 74%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 78%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 90%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Хохряковская СОШ набрала 89 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении образовательной организации следующую информацию:

- Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе.

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при наличии).

- Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 2 Хохряковская СОШ набрала 82 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Хохряковская СОШ набрала 50 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- некомфортная зона ожидания, мало места в гардеробе;

- нехватка питьевой воды, отсутствие кулеров с водой;

- отсутствие транспорта;

- мало кабинетов, пере наполненность школы;

- отсутствие комфортной парковки;

- запах в санузлах.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- нет пандусов, подъёмников, расширенных дверных проёмов, лифтов, поручней в туалете.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны отдельных сотрудников.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- переполненность школы;

- сомнения в компетенции сотрудников;

- отсутствуют дополнительные занятий, кружки.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- двухсменный режим обучения, шестидневная учебная неделя;

- неудобное, часто меняющееся расписание.

Опрос показал, что качеством питания довольны 351 (79%) респондентов, 2 не выразили свое мнение.

89 (20%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- однообразное меню, не вкусная пища;

- нарушение санитарных норм;

- плохое качество продуктов;

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- расширение школы;

- улучшение качества питания;

- поставить кулеры с водой;

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- организация транспортной доступности, школьного автобуса.

## **МБОУ «Шабердинская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 99%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 85%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 69%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 44%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 57%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 44%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 51%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 84%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 10 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 80%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 97%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 93%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 96%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 85%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 88%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 94%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Шабердинская СОШ набрала 91 балл, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении образовательной организации следующую информацию:

- Места нахождения структурных подразделений образовательной организации.

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии).

- Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам.

- Информация о приспособлении для использования инвалидами и лицами ОВЗ.

- Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

- Паспорт доступности образовательной организации.

- Информация о наличии возможностей обеспечения условий для охраны здоровья обучающихся (наличие медпункта, медкабинета и т.д.).

- Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

- Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- Информация об объёме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц.

По Критерию 2 Шабердинская СОШ набрала 92 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Шабердинская СОШ набрала 43 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- организация работы школьного автобуса;

- не комфортная зона ожидания;

- не всегда есть доступность к питьевой воде.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствие условий для инвалидов-колясочников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников;

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- отсутствие «обратной связи».

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- отсутствие группы продленного дня;

- мало дополнительных занятий, кружков, секций;

- сомнения в компетенции сотрудников.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- неудобная работа школьного автобуса;

- шестидневная учебная неделя.

Опрос показал, что качеством питания довольны 171 (89%) респондентов, 1 не выразил своего мнения.

20 (10%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- не вкусная еда, однообразное меню, холодная пища;

- нарушение санитарных норм;

- низкое качество продуктов .

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- организация дополнительных занятий, кружков, секций, группы продленного дня;

- улучшение качества питания.

## **МБОУ «Юбилейная СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 98%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 97%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 83%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 88%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 86%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 15%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 82%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 120 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 88%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 10 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 97%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 96%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 98%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 95%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 85%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 98%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Юбилейная СОШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении образовательной организации следующую информацию:

- меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 3 Юбилейная СОШ набрала 49 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг:

- неудобная, маленькая зона ожидания;

- не всегда в наличии питьевая вода;

- неудовлетворительная работа школьного автобуса;

- слабое отопление.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- нет пандусов.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- двухсменный режим обучения;

- слабая материально-техническая оснащенность.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- двухсменный режим обучения, шестидневная учебная неделя;

- неудобное расписание.

Опрос показал, что качеством питания довольны 220 (89%) респондентов, 1 не высказал своего мнения.

27 (11%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- не вкусная еда, холодная пища;

- нарушение санитарных норм.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- расширение школы (пристрой или новое здание);

- улучшение качества питания;

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- пятидневная учебная неделя, односменный режим обучения;

- улучшение материально-технической базы.

## **МБОУ «Юськинская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 99%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 76%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 75%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 76%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 25%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 72%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 91%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 30 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 95%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 95%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 98%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 98%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 92%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 95%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 92%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Юськинская СОШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Паспорт доступности образовательной организации.

По Критерию 2 Юськинская СОШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

По Критерию 3 Юськинская СОШ набрала 54 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- не комфортная зона ожидания, отсутствие в ней питьевой воды;

- маленькие кабинеты, раздевалка;

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- сложно дозвониться.

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- мало дополнительных занятий, кружков, секций;

- сомнения в компетенции отдельных сотрудников.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- шестидневная учебная неделя, двухсменный режим обучения;

- неудобное расписание.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- мало дополнительных занятий, кружков, секций.

Опрос показал, что качеством питания довольны 148 (86%) респондентов.

24 (14%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- однообразное меню, не вкусно приготовленная еда, холодная пища.

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- улучшение качества питания;

- оснащение кабинетов интерактивными досками, стабильный интернет.

## **МБОУ «Ягульская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100%.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 100%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 61%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 78%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 70%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 31%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 62%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 82%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 80 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 90%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 92%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 93%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 94%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 86%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 84%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 92%.

**Рекомендации**

По Критерию 2 Ягульская СОШ набрала 92 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Ягульская СОШ набрала 67 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- неудобная зона ожидания, отсутствие в ней питьевой воды, маленькие раздевалки;

- переполненность школы;

- старая мебель, холод в классах;

- неудобная организация работы школьного автобуса.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников;

- сомнения в компетенции отдельных сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- отсутствие «обратной связи».

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- сомнения в компетенции отдельных сотрудников;

- переполненность школы, двухсменный режим обучения;

- слабая материально-техническая база;

- малое количество дополнительных занятий, кружков, секций;

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- график работы автобусов;

- двухсменный режим обучения, шестидневная учебная неделя;

- не удобное, часто меняющееся расписание.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- сомнения в компетенции отдельных сотрудников;

- малое количество дополнительных занятий, кружков, секций;

- слабая материально-техническая база, старое здание.

Опрос показал, что качеством питания довольны 729 (83%) респондентов, 9 человек не выразили своего мнения.

144 (16%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- не вкусно приготовленная еда, холодная пища, однообразное меню;

- нарушение санитарных норм;

- низкое качество продуктов .

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- улучшение качества питания;

- расширение площадей, ремонт школы, либо строительство новой;

- больше кулеров с питьевой водой;

- расширение материально-технической базы;

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- продумать более удобную работы школьного автобуса;

- односменный режим обучения.

## **МБОУ «Якшурская СОШ»**

Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организации на 100.

Объём информации, размещённой на официальном сайте организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций на 97%.

Получатели услуг, использующих стенды для получения информации об образовательной организации составила 61%.

Получатели услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 62%.

Получатели услуг, использующих для получения информации об образовательной организации и стенды, и сайт составила 62%

Получатели услуг, не использующих для получения информации об образовательной организации ни стенды, ни сайт составила 39%

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте образовательной организации информацией составила 54%.

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий,) было установлено 100 баллов.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 92%.

При оценке оборудования территории и помещений организации с учётом доступности для инвалидов составила 10 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации составила 40 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг инвалидами составила 100%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию составила 98%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составила 94%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 96%.

При оценке готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составила 90%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации составила 91%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации составила 95%.

**Рекомендации**

По Критерию 1 Якшурская СОШ набрала 92 балла, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям, предъявляемым к структуре официального сайта:

- Информация о приспособлении для использования инвалидами и лицами ОВЗ.

- Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

По Критерию 2 Якшурская СОШ набрала 95 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» необходимо:

- Обеспечение наличия и понятность навигации внутри организации.

По Критерию 3 Якшурская СОШ набрала 49 баллов, в связи с чем рекомендовано:

По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

- Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами).

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

- Наличие адаптированных поручней.

- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

- 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).

- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

В ходе анкетирования, были дополнительно выявлены следующие неудовлетворенности респондентов:

Причины неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации:

- поставить дополнительные кулеры с водой;

- транспортная доступность.

Причины неудовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов:

- отсутствие пандусов.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг:

- отсутствие вежливого общения со стороны сотрудников.

Причины неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме:

- отсутствие «обратной связи».

Причины отсутствия желания рекомендовать ОО:

- транспортная доступность;

- сомнения в компетенции некоторых сотрудников;

- плохое качество питания.

Причины неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг:

- неудобное расписание;

- транспортная доступность;

- шестидневная учебная неделя.

Причины неудовлетворенности условиями оказания услуг в организации в целом:

- малое количество дополнительных занятий, кружков, секций.

Опрос показал, что качеством питания довольны 128 (83%) респондентов, 4 не высказали своего мнения.

22 (14%) респондентов остались недовольны качеством питания, объяснив это:

- однообразное меню, маленькие порции, не вкусно приготовленная еда;

- холодная пища .

Основные предложения респондентов, участвующих в анкетировании:

- организация дополнительных занятий, кружков, секций;

- пятидневная учебная неделя, односменный режим обучения;

- ремонт школы.

1. Не принималось в расчет [↑](#footnote-ref-1)
2. «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» [↑](#footnote-ref-2)
3. «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» [↑](#footnote-ref-3)
4. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [↑](#footnote-ref-4)
5. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» [↑](#footnote-ref-5)
6. «Время ожидания предоставления услуги» для образовательных организаций не установлен, и определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3. [↑](#footnote-ref-6)
7. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» [↑](#footnote-ref-7)
8. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» [↑](#footnote-ref-8)
9. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» [↑](#footnote-ref-9)
10. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов» [↑](#footnote-ref-10)
11. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию» [↑](#footnote-ref-11)
12. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию» [↑](#footnote-ref-12)
13. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом их значимости. [↑](#footnote-ref-13)
14. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» [↑](#footnote-ref-14)
15. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» [↑](#footnote-ref-15)
16. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» [↑](#footnote-ref-16)