**ОТЧЕТ**

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями общего образования Северо-Енисейского района Красноярского края.

2019

**Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)**

**Название**: ООО Исследовательская компания «Лидер»

**Правовая форма**: Общество с ограниченной ответственностью (ООО) **Адрес реального местонахождения:** г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3  
**Телефон:** +7 (391) 205-10-78

**Электронная почта**: [info@kras-lider.ru](mailto:info@kras-lider.ru)

**Сайт организации в сети Интернет**: [www.kras-lider.ru](http://www.kras-lider.ru)

**Руководитель организации**: Цибина Наталья Александровна

**Государственный (муниципальный) контракт:** Договор на проведение работ по независимой оценке № \_\_\_\_\_

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-2)

[1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг](#_30j0zll) [3](#_30j0zll)

[2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаци](#_3znysh7)й 4

[3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг](#_2et92p0) 11

[4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями](#_tyjcwt) 16[5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности](#_3dy6vkm) 22

[5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению](#_1t3h5sf) 25

[5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению](#_4d34og8) 23

[Приложение 1](#_2s8eyo1). [Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации](#_2jxsxqh) 27

[Приложение 2](#_3j2qqm3). [Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций. Формаоценкиприпосещении](#_1y810tw)организации 32

[Приложение 3](#_2xcytpi). Анкета[для опроса получателей услуг о качестве условий оказания](#_49x2ik5)[услуг образовательными организациями](#_1ci93xb) 34

[Приложение 4](#_qsh70q). [Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации](#_3as4poj) 37

# 1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В Северо-Енисейском районе Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении семи организаций общего образования:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Организация** | **Наименование в таблицах** | **Сведения об организации** |
| МБОУ Северо-Енисейская средняя школа №1 им. Е.С. Белинского | СОШ1 | **Адрес:** 663282, Красноярский край, Северо-Енисейский район, гп. Северо-Енисейский, ул. 40 лет Победы, 12 а  **Руководитель:** Мельникова Любовь Владимировна  **Электронная почта:** sh164@rambler.ru  **Телефон**: (39160) 22794  **Сайт**: <https://mbou-senisejskaya.nubex.ru/> |
| МБОУ Северо-Енисейская школа №2 | СОШ2 | **Адрес**: 663282, Красноярский край, Северо-Енисейский район, гп Северо-Енисейский, ул. К. Маркса, 26. пом.2  **Руководитель:** Губкина Ирина Валерьевна  **Электронная почта:** sesh21@rambler.ru  **Телефон**: (39160) 22428  **Сайт**: <https://school-sesh2.nubex.ru/> |
| МБОУ Тейская средняя школа №3 | СОШ3 | **Адрес**: 663293, Красноярский край, Северо-Енисейский район, п. Тея, ул. Октябрьская, 8  **Руководитель:** Гавриленко Татьяна Александровна  **Электронная почта:** teya.07@mail.ru  **Телефон**: (39160) 23116  **Сайт**: <https://teyskaya-school.nubex.ru/> |
| МБОУ Брянковская средняя школа №5 | СОШ5 | **Адрес**: 663291, Красноярский край, Северо-Енисейский район, п. Брянка, ул. Школьная, 42  **Руководитель:** Храмцова Наталья Сергеевна  **Электронная почта:** natali-28346@mail.ru  **Телефон**: (39160) 28060  **Сайт**: <https://mbou-brjankovskaja.nubex.ru/school/about/> |
| МБОУ Новокаламинская средняя школа №6 | СОШ6 | **Адрес**: 663289, Красноярский край, район Северо – Енисейский, поселок Новая Калами, улица Юбилейная 25  **Руководитель:** Зуева Людмила Аркадьевна  **Электронная почта:** nkalami-sch6@mail.ru  **Телефон**: (39160) 24226  **Сайт**: <https://school-novokalaminsk.nubex.ru/> |
| МБОУ Вангашская средняя школа №8 | СОШ8 | **Адрес**: 663285, Красноярский край, Северо-Енисейский район, п. Вангаш, ул. Студенческая, 1  **Руководитель:** Агафонова Галина Анатольевна  **Электронная почта:** vangash\_464@pochta.ru  **Телефон**: (39160) 27073  **Сайт**: <http://se-vangash.ucoz.ru/> |
| МБОУ Вельминская основная школа №9 | СОШ9 | **Адрес**: 663296, Красноярский край, Северо-Енисейский район, п. Вельмо, ул. Центральная, 25  **Руководитель:** Сафронова Татьяна Васильевна  **Электронная почта:** velmo-sch9@rambler.ru  **Телефон**: (39160) 29203  **Сайт**: <https://velmo-sch9.nubex.ru/> |

# 2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 29 Федерального закона “Об образовании в Российской Федерации”.

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об

утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об

образовательной организации».

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014

года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785».

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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».

Оценка проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной деятельности для инвалидов (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об образовательной организации[[2]](#footnote-3), наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

Наличие или отсутствие на официальном сайте общей информации об организации и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 1.1. Наличие даты создания образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.4. Наличие режима и графика работы организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.7. Наличие и функционирование электронной почты | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет |
| 1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта) | Да | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |
| 1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |

Полнота представления общей информации об организации у всех организаций примерно одинаковая. Больше дистанционных способов обратной связи и взаимодействия представлено на официальных сайтах СОШ 1 и СОШ 9.

В группе показателей 3.2. “Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими”, входящей в критерий “Доступность услуг для инвалидов” Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114, есть показатель “Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению”. Данный показатель обеспечен у всех школ кроме СОШ 8.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации должны присутствовать копии ряда документов. Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайте организации представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации

копий соответствующих документов

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 2.1. Наличие устава образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.8. Наличие отчета о результатах самообследования | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.9. Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей): 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; 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 | Да | Да | Да | Да | Нет | Нет | Нет |
| 2.10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |

На официальных сайтах большинства организаций есть все, либо почти все копии соответствующих документов.

Далее оценивалось наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях. Результаты оценки представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации

о руководителе образовательной организации и его заместителях.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 3.1. Ф.И.О руководителя | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 3.2. Ф.И.О заместителей руководителя | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 3.3. Должности заместителей руководителя | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 3.4. Телефон и электронная почта руководителя | Да | Нет | Да | Да | Да | Нет | Нет |
| 3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя | Да | Нет | Да | Да | Да | Нет | Нет |

Большая часть организаций полностью разместила информацию о руководителе образовательной организации и его заместителях. У СОШ2, СОШ8 и СОШ9 отсутствует одна и та же информация - телефон и электронная почта руководителя и заместителей руководителя.

В соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4.

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 4.1. Ф.И.О работника | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 4.2. Занимаемая должность (должности) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 4.3. Преподаваемые учебные предметы/курсы | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 4.4. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя | Да | Да | Нет | Да | Да | Нет | Нет |
| 4.5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке | Да | Да | Нет | Да | Нет | Нет | Да |
| 4.6. Общий стаж работы | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 4.7. Стаж работы по специальности | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |

Организации достаточно полно предоставили информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, на своем официальном сайте.

Далее оценивалось наличие информации, касающейся образовательного процесса. Результаты оценки представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации,

касающейся образовательного процесса

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 5.1. Наличие информации об уровне образования, получаемом в данной образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.2. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.3. Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.4. Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.6. Наличие учебных планов приложением их копий | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий | Да | Нет | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | Да | Нет | Да | Да | Да | Нет | Нет |
| 5.10. Наличие реализуемых образовательных программ с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренные соответствующей образовательной программой | Да | Нет | Да | Да | Да | Нет | Да |

В полной мере предоставили информацию об образовательном процессе на своем официальном сайте СОШ1, СОШ3, СОШ5, СОШ6.

Последняя группа показателей, изучаемых на официальном сайте образовательной организации - это информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности. Наличие или отсутствие данной информации представлено в Таблице 6.

Таблица 6.

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Информация | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Да | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Да | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Нет | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Да | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Нет | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Нет | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Нет | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Нет | Да | Нет | Нет | Част. | Нет | Част. |
| 6.9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 6.10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | Да | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |
| 6.11. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки | Да | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |

В соответствии с Постановлением Правительства России от 21 марта 2019 г. N 292 с 30 марта 2019 года материально-технические обеспечение образовательной деятельности на официальном сайте организации должно быть описано, в том числе, с учетом потребностей инвалидов.

Если на сайте организации информация о материально-техническом обеспечении представлена, однако нет информации с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями, то для такой организации в таблице будет указано промежуточное значение “Частично” (в таблице применено сокращение - “Част.”).

На сайте большинства организаций информация представлена только частично. Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями. Хуже всего данная информация представлена на сайте СОШ8.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством и местными органами управления образованием не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Таким образом, наличие самого стенда с информацией о деятельности организации может считаться полным выполнением требований. Стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации.

# 3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. На сайте bus.gov.ru объем генеральной совокупности называется “Численность респондентов”, а число респондентов реально прошедших опрос “Доля респондентов”. В таблице ниже мы будем использовать эту терминологию, поскольку на bus.gov.ru данные значения нужно будет вносит именно под таким наименованием.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Организация** | **Численность респондентов** | **40%** | **Доля респондентов** |
| МБОУ Северо-Енисейская средняя школа №1 им. Е.С. Белинского | 474 | 190 | 192 |
| МБОУ Северо-Енисейская школа №2 | 332 | 133 | 144 |
| МБОУ Тейская средняя школа №3 | 244 | 98 | 70 |
| МБОУ Брянковская средняя школа №5 | 62 | 25 | 60 |
| МБОУ Новокаламинская средняя школа №6 | 68 | 27 | 56 |
| МБОУ Вангашская средняя школа №8 | 58 | 23 | 23 |
| МБОУ Вельминская основная школа №9 | 14 | 6 | 8 |

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 1 по 28октября 2019 года.

Для организаций была создана ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организациях, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/Fh8j7s6RtMYjquoz7>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 7.

Таблица 7.

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,

размещенной на нем, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| Обращались к информационным стендам | 86 | 77 | 97 | 93 | 89 | 86 | 100 |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 94 | 94 | 100 | 96 | 96 | 100 | 100 |

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 94%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| Пользовались официальным сайтом организации | 61 | 56 | 94 | 68 | 57 | 41 | 38 |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 93 | 84 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 84%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 9.

Таблица 9.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в образовательной организации, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия комфортности | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 81 | 57 | 100 | 87 | 52 | 100 | 100 |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | 74 | 59 | 91 | 87 | 91 | 95 | 100 |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | 77 | 53 | 94 | 100 | 71 | 100 | 100 |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | 84 | 75 | 100 | 92 | 79 | 100 | 100 |
| Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | 93 | 80 | 94 | 93 | 84 | 100 | 100 |
| Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации | 82 | 65 | 96 | 92 | 75 | 99 | 100 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется от 65% до 100%.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг практически во всех организациях.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

Следующий вопрос казался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов | 2 | 3 | 9 | 7 | 4 | 5 | 13 |
| Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

В Таблицах 11 и 12 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 11.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Нет | Да | Да | Нет | Да | Нет | Нет |
| 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 4. Наличие сменных кресел-колясок | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |

Территория организаций плохо оборудована с учетом доступности для инвалидов, в большинстве организаций отсутствуют все или многие из перечисленных условий. В некоторой степени территория, прилегающая к организации, и ее помещения оборудованы в СОШ2, СОШ3 и СОШ6, в остальных организациях она совсем не оборудована.

Ситуация с условиями доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими немного лучше (Таблица 12). Школы, где совсем не обеспечены условия доступности, отсутствуют.

Таблица 12.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Да | Да | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 13.

Таблица 13.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в образовательной организации, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | 96 | 84 | 100 | 97 | 91 | 100 | 100 |
| Обеспечение непосредственного оказания услуги | 95 | 88 | 100 | 97 | 91 | 100 | 100 |

Как мы видим из Таблицы 13, подавляющее большинство респондентов организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 84%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 14.

Таблица 14.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией | 54 | 55 | 75 | 63 | 75 | 77 | 88 |
| Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | 100 | 89 | 100 | 100 | 93 | 100 | 100 |

Большинство респондентов в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 15

Таблица 15.

Общая оценка образовательной организации, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | 96 | 90 | 100 | 97 | 98 | 100 | 100 |
| Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | 92 | 83 | 100 | 98 | 96 | 100 | 100 |
| Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 96 | 90 | 100 | 97 | 96 | 100 | 100 |

По всем трем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 90%.

Респонденты в конце опроса могли высказать свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, некоторые респонденты воспользовались такой возможностью. Список предложений будет размещен в Приложении 4 “Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации”.

# 4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией были рассчитаны в соответствии с “Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. В ячейках, выделенных серым цветом, значения станут доступны после внесения данных на сайте bus.gov.ru.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Организация** | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| МБОУ Северо-Енисейская средняя школа №1 им. Е.С. Белинского | 474 | 192 |
| МБОУ Северо-Енисейская школа №2 | 332 | 144 |
| МБОУ Тейская средняя школа №3 | 244 | 70 |
| МБОУ Брянковская средняя школа №5 | 62 | 60 |
| МБОУ Новокаламинская средняя школа №6 | 68 | 56 |
| МБОУ Вангашская средняя школа №8 | 58 | 23 |
| МБОУ Вельминская основная школа №9 | 14 | 8 |

**1. Критерий открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 4 | 8 |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |  |  |  |  |  |  |  |

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг

|  |  |
| --- | --- |
| СОШ1 | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90) |
| СОШ2 | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90) |
| СОШ3 | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90) |
| СОШ5 | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90) |
| СОШ6 | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90) |
| СОШ8 | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100 |
| СОШ9 | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | 156/166 | 104/111 | 99/99 | 54/56 | 48/50 | 19/19 | 8/8 |
| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) | 109/117 | 69/81 | 96/96 | 41/41 | 32/32 | 9/9 | 3/8 |

**2. Критерий комфортности условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг |  |  |  |  |  |  |  |

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

|  |  |
| --- | --- |
| СОШ1 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 |
| СОШ2 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 |
| СОШ3 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 |
| СОШ5 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 |
| СОШ6 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 |
| СОШ8 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 |
| СОШ9 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 158/192 | 94/144 | 99/102 | 55/60 | 42/56 | 22/22 | 8/8 |

**3. Критерий доступности услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов |  |  |  |  |  |  |  |

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

|  |  |
| --- | --- |
| СОШ1 | Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0 |
| СОШ2 | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 4 (80) |
| СОШ3 | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 1 (20) |
| СОШ5 | Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0 |
| СОШ6 | Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0 |
| СОШ8 | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 1 (20) |
| СОШ9 | Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |  |  |  |  |  |  |  |

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

|  |  |
| --- | --- |
| СОШ1 | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40) |
| СОШ2 | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40) |
| СОШ3 | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40) |
| СОШ5 | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40) |
| СОШ6 | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 1 (20) |
| СОШ8 | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40) |
| СОШ9 | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 1 (20) |

**4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 185/192 | 122/144 | 32/32 | 58/60 | 51/56 | 22/22 | 8/8 |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 182/192 | 127/144 | 32/32 | 58/60 | 51/56 | 22/22 | 7/8 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически) |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 104/104 | 71/80 | 24/24 | 38/38 | 39/42 | 17/22 | 7/7 |

**5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 185/192 | 130/144 | 32/32 | 58/60 | 55/56 | 22/22 | 8/8 |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг. |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 177/192 | 119/144 | 32/32 | 59/60 | 54/56 | 22/22 | 8/8 |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 185/192 | 130/144 | 32/32 | 58/60 | 54/56 | 22/22 | 8/8 |

# 

# 5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

## 5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению

В таблице ниже приведена сводка по наличию и отсутствию необходимой информации на официальных сайтах организаций. Вся недостающая информация у каждой организации отмечена в таблице маркером “Нет”, эту информацию необходимо представить на сайте. Особенно нужно отметить отсутствие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет", поскольку оно зафиксировано у всех организаций.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Общая информация** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 1.1. Наличие даты создания образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.4. Наличие режима и графика работы организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих) | Да | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |
| 1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.7. Наличие и функционирование электронной почты | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет |
| 1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта) | Нет | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |
| 1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| **2. Копии документов образовательной организации** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 2.1. Наличие устава образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.8. Наличие отчета о результатах самообследования | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 2.9. Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей): 1) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность; 2) 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; 3) 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 | Да | Да | Да | Да | Нет | Нет | Нет |
| 2.10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| **3. Наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 3.1. Ф.И.О руководителя | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 3.2. Ф.И.О заместителей руководителя | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 3.3. Должностизаместителейруководителя | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 3.4. Телефон и электронная почта руководителя | Да | Нет | Да | Да | Да | Нет | Нет |
| 3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя | Да | Нет | Да | Да | Да | Нет | Нет |
| **4. Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 4.1. Ф.И.О работника | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 4.2. Занимаемаядолжность (должности) | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 4.3. Преподаваемыеучебныепредметы/курсы | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 4.4. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя | Да | Да | Нет | Да | Да | Нет | Нет |
| 4.5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке | Да | Да | Нет | Да | Нет | Нет | Да |
| 4.6. Общий стаж работы | Да | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |
| 4.7. Стаж работы по специальности | Да | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |
| **5. Информация, касающаясяобразовательногопроцесса** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 5.1. Наличие информации об уровне образования, получаемом в данной образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.2. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.3. Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.4. Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.6. Наличие учебных планов приложением их копий | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий | Да | Нет | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |
| 5.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | Да | Нет | Да | Да | Да | Нет | Нет |
| 5.10. Наличие реализуемых образовательных программ с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренные соответствующей образовательной программой | Да | Нет | Да | Да | Да | Да | Да |
| **6. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности** | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Да | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Да | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Нет | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Да | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Нет | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Нет | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Част. | Нет | Част. | Част. | Част. | Част. | Част. |
| 6.8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Нет | Да | Нет | Нет | Част. | Нет | Част. |
| 6.9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 6.10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | Да | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |
| 6.11. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки | Да | Да | Да | Да | Да | Нет | Да |

## 5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению.

Основные недостатки связаны с доступностью услуг в организациях для инвалидов.

Территория, прилегающая к организациям, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения условиями доступности для инвалидов. Ниже приводим сводку из отчета об отсутствии соответствующих условий в каждой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условиядоступностидляинвалидов | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Нет | Да | Да | Нет | Да | Нет | Нет |
| 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 4. Наличие сменных кресел-колясок | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Нет | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |

В организациях не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. По мере возможности необходимо обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. Ниже приводим сводку из отчета об отсутствии соответствующих условий в каждой организации.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | СОШ1 | СОШ2 | СОШ3 | СОШ5 | СОШ6 | СОШ8 | СОШ9 |
| 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Да | Да | Да | Да | Нет | Да | Нет |
| 5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Да | Да | Да | Да | Да | Да | Да |

# Приложение 1

# Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование образовательной организации (филиала)** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Адрес интернет ресурса организации** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки** | | **Основание** | | **Да** | **Нет** |
| 1. **Общая информация** | | | | | | |
| 1.1 | Наличие даты создания образовательной организации; | | 1.1**[[3]](#footnote-4)** | |  |  |
| 1.2 | Наличие информации об учредителе образовательной организации; | | 1.1 | |  |  |
| 1.3 | Наличие информации о месте нахождения образовательной организации; | | 1.1 | |  |  |
| 1.4 | Наличие режима и графика работы организации; | | 1.1 | |  |  |
| 1.5 | Наличие контактного телефона и электронной почты образовательной организации; | | 1.1 | |  |  |
| 1.6 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | 3.2 | |  |  |
| 1.7 | Наличие и функционирование абонентского номера телефона | | 1.1, 1.2 | |  |  |
| 1.8 | Наличие и функционирование электронной почты | | 1.1, 1.2 | |  |  |
| 1.9 | Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | | 1.2 | |  |  |
| 1.10 | Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | | 1.2 | |  |  |
| 1.11 | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | 1.2 | |  |  |
| 1.12 | Наличие наглядной информации о структуре официального сайта | | 1.1 | |  |  |
| 1.13 | Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет". | | 1.1 | |  |  |
| 1. **Копии документов образовательной организации** | | | | | | |
| 2.1 | Наличие устава образовательной организации; | | 1.1 | |  |  |
| 2.2 | Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); | | 1.1 | |  |  |
| 2.3 | Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями); | | 1.1 | |  |  |
| 2.4 | Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации; | | 1.1 | |  |  |
| 2.5 | Наличие локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», регламентирующих: правила приема обучающихся, правила приема обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся; | | 1.1 | |  |  |
| 2.6 | Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся; | | 1.1 | |  |  |
| 2.7 | Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора; | | 1.1 | |  |  |
| 2.8 | Наличие отчета о результатах самообследования. | | 1.1 | |  |  |
| 2.9 | Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за 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 | | 1.1 | |  |  |
| 2.10 | Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или сведений об отсутствии таковых предписаний | | 1.1 | |  |  |
| 1. **Наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)** | | | | | | |
| 3.1 | Ф.И.О руководителя; | 1.1 | |  | |  |
| 3.2 | Ф.И.О заместителей руководителя; | 1.1 | |  | |  |
| 3.3 | Должности заместителей руководителя; | 1.1 | |  | |  |
| 3.4 | Телефон и электронная почта руководителя; | 1.1 | |  | |  |
| 3.5 | Телефон и электронная почта заместителей руководителя. | 1.1 | |  | |  |
| 1. **Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы** | | | | | | |
| 4.1 | Ф.И.О работника; | 1.1 | |  | |  |
| 4.2 | Занимаемая должность (должности); | 1.1 | |  | |  |
| 4.3 | Учебные предметы/курсы; | 1.1 | |  | |  |
| 4.4 | Наименование направления подготовки и (или) специальности; | 1.1 | |  | |  |
| 4.5 | Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); | 1.1 | |  | |  |
| 4.6 | Общий стаж работы; | 1.1 | |  | |  |
| 4.7 | Стаж работы по специальности; | 1.1 | |  | |  |
| 1. **Информация, касающаяся образовательного процесса** | | | | | | |
| 5.1 | Наличие информации об уровне образования; | 1.1 | |  | |  |
| 5.2 | Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации; | 1.1 | |  | |  |
| 5.3 | Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации; | 1.1 | |  | |  |
| 5.4 | Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации); | 1.1 | |  | |  |
| 5.5 | Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии; | 1.1 | |  | |  |
| 5.6 | Наличие учебных планов приложением их копий; | 1.1 | |  | |  |
| 5.7 | Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий (при наличии); | 1.1 | |  | |  |
| 5.8 | Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии; | 1.1 | |  | |  |
| 5.9 | Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса; | 1.1 | |  | |  |
| 5.10 | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах | 1.1 | |  | |  |
| 1. **Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности** | | | | | | |
| 6.1 | Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | | 1.1 | |  |  |
| 6.2 | Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | | 1.1 | |  |  |
| 6.3 | Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | | 1.1 | |  |  |
| 6.4 | Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | | 1.1 | |  |  |
| 6.5 | Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; | | 1.1 | |  |  |
| 6.6 | Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; | |  | |  |  |
| 6.7 | Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | | 1.1 | |  |  |
| 6.8 | Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | | 1.1 | |  |  |
| 6.9 | Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; | | 1.1 | |  |  |
| 6.10 | Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц); | | 1.1 | |  |  |
| 6.11 | Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки | | 1.1 | |  |  |

# Приложение 2

# Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций

# ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ

**Организация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата посещения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Время начала посещения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Время окончания посещения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Объект оценки | Наличие информации | |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации.** | | | |
| 1.1 | Наличие информационного стенда в организации | Да | Нет |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг** | | | |
| **2.1** | **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг** | | |
| 2.1.1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | Да | Нет |
| 2.1.2 | Наличие и понятность навигации внутри организации | Да | Нет |
| 2.1.3 | Доступность питьевой воды | Да | Нет |
| 2.1.4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | Да | Нет |
| 2.1.5 | Санитарное состояние помещений организаций | Да | Нет |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** | | | |
| **3.1** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** | | |
| 3.1.1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Да | Нет |
| 3.1.2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Да | Нет |
| 3.1.3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Да | Нет |
| 3.1.4 | Наличие сменных кресел-колясок | Да | Нет |
| 3.1.5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Да | Нет |
| **3.2** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | | |
| 3.2.1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Да | Нет |
| 3.2.2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Да | Нет |
| 3.2.3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Да | Нет |
| 3.2.4 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Да | Нет |
| 3.2.5 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Да | Нет |

# 

# Приложение 3

# АНКЕТА[[4]](#footnote-5)

# для опроса получателей услуг о качестве условий оказания

# услуг образовательными организациями

*Уважаемый участник опроса!*

*Уважаемый участник опроса! Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией гарантируется.*

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 3*)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

□ Да □ Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 5*)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

□ Да □ Нет

**5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Условие | Да | Нет |
| Наличие зоны отдыха (ожидания) | □ | □ |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | □ | □ |
| Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | □ | □ |

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 8*)

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

□ Да □ Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?**

□ Да □ Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

□ Да □ Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**

*К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).*

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 12*)

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?**

□ Да □ Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?**

*Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?*

□ Да □ Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

*К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).*

□ Да □ Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

□ Да □ Нет

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**16. Ваш пол:** □Мужской □ Женский **17. Ваш возраст** \_\_\_\_ (*полных лет*)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

# 

# Приложение 4

# Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации

**МБОУ Северо-Енисейская средняя школа №1 им. Е.С. Белинского**

|  |
| --- |
| 1. Рассмотреть возможность замены посуды в столовой, чтобы она была без сколов.  2. Рассмотреть возможность обустройства комнаты отдыха для ГПД начальной школы.  3. Расписание уроков разместить в более просматриваемом месте и сделать его постоянным.  4. Ввестишкольнуюформу. |
| Большефакультативныхзанятий |
| В течении четверти указывать на пробелы ученика в учебе, а не по окончанию четверти, когда оценки уже не исправить. |
| Введениеэлектронныхдневников |
| Грязно, неуютно, пахнет туалетом, нет приличного холла |
| Должны лучше кормить, а все остальное хорошо |
| Когда заработает электронный дневник? Улучшение питания в школе... |
| На уроках технологии у мальчиков должны быть практические занятия. Этогонетсовсем. |
| Надо отменить школьную форму, ходить в джинсах |
| Надо учиться в одну смену |
| Наличие интернета в учебных кабинетах |
| Нехватаетпитьевойводы |
| Нет онлайн журнала успеваемости и посещаемости ученика, некоторые учителя связываются с родителями не для профилактики каких-то проблем, а исключительно, когда уже есть факт проблемы. |
| Отменитьшестидневку |
| Питьевую воду разместите более гигиеничную, а не краны с фонтанами |
| Пусть у каждого ребенка будет ноутбук на парте. |
| Пятидневноеобучение |
| Сделать пятидневку и убрать вторую смену. |
| Слишком часто отменяют уроки, по той или иной причине отсутствия учителя. Просьба обеспечить замену учителя или урока, чтоб у ученика не возникало пробелов в знаниях. |
| Создать зоны отдыха для детей. |
| Убрать вторую смену и сделать пятидневку |
| Улучшить дисциплину в учебном заведении. |
| Учитькомпьютернойграмотностиродителей |
| Хотелось, чтобы дети перешли на пятидневку, слишком большая загруженность, и изучение второго обязательно иностранного-просто ужас, полная путаница в голове детей, лучше бы русский часы добавили, дети не говорить не писать на родном правильно не могут. |

**МБОУ Северо-Енисейская школа №2**

|  |
| --- |
| Большекабинетовнадоучереждению |
| Больше мероприятий для учеников начальной школы |
| Ввестиэлектронныйдневник |
| Детям нужны зоны отдыха! В коридорах пусто, уныло, можно цветы посадить. |
| Добросовестно относиться к своим обязанностям и детям, а не тупо отстаивать свои часы |
| Доступностьпитьевойводы |
| Красочныестенды |
| Может быть одну из перемен сделать не 15, а 20-25 минут |
| На мой взгляд условия оказания услуг удовлетворительные |
| Наличие многочисленных кружков на базе школы |
| Настроить доступ всем родителям в электронный дневник, приглашать учителей-предметников на собрания в классе |
| Организовать больше зон отдыха для детей |
| Пандусдляколясочников |
| Первая смена для детей в ограниченными возможностями |
| Первая смена обучения для начальной школы |
| Перевести школу на 5 дневку, дети устают сильно и не хватает дня для отдыха! Тк кроме школы есть кружки и секции! От усталости детей идёт ослабление иммунитета, а это ведёт к простудам частым, и в итоге пропуск школы и не успеваемость! |
| Переход на 5дневную учебную неделю |
| По больше чтобы было секций |
| Побольше дополнительных занятий по всем предметам |
| Покраска стен, чтобы не мазались известкой! |
| Привести в соответствие с СанПинами расписание уроков и время начала уроков в 6-8х классах. У детей нет никакого режима, возможности полноценно посещать секции и кружки, отдыхать между уроками и выполнением домашнего задания. Обеспечить замену болеющих или уехавших учителей, чтобы потом не перегружать детей неподъемным объёмом домашнего задания, чтобы догнать программу. |
| Приобрестимягкиелавочки |
| Пятидневкадлямладшихклассов |
| Раньше в первом классе дети палочки выводили, сейчас во втором вы задаете учить стихи Бальмонта !!! Читать бегло ...когда дети не понимают, что они читают, набор слов и предложений, а уловить смысл и пересказать не могут ...когда домашние уроки задают родителям, а не детям ... так что в этом случае предлагаю пересмотреть систему образования !!! |
| Сделать информацию о внеурочных мероприятих планируемых к проведению с детьми более доступной для родителей |
| Сделатьоднусмену |
| Сделатьпятидневнуюнеделюобучения |
| Сделать расписание для учащихся, соответствующее санитарным правилам и нормам!!! |
| Требуется отрегулировать вопрос о питьевой режиме детей! Вода есть только из-подкрана, что не очень хорошо! |
| Убрать второй иностранный язык из обязательных предметов (только по желанию) |
| Увеличениекадровогоперсонала |
| Увеличить количество лавочек перед кабинками для детей, мало место для отдыха и переодевания. |
| Улучшениебезопасностидетей |
| Улучшениекачествапитания |
| Улучшитьвнутреннийинтерьер |
| Условия оказания услуг данной организации полностью соответствуют моим требованиям. |
| Учителейнехватает |
| Учить на уроках детей, а не перекладывать весь объем учебного материала на родителей. Следить учителям и администрации за объемом домашних заданий, чтобы дети спать ложились вовремя, а не в час ночи. Классным руководителям проверять дневники раз в неделю, учителям-тетради. И вообще порядка хочется в школе, как раньше. |
| Хотелось бы чтобы наши дети учились в первую смену. |
| Электронныйжурналоценок |

**МБОУ Тейская средняя школа №3**

|  |
| --- |
| В раздевалке установить индивидуальные кабинки для детей |
| Изменитьцветстен |
| Мой ребёнок в данной школе чувствует себя комфортно |
| Навигацию в помещенииулучшить |
| нужны персональные ящики для хранения телефонов |
| Сделать индивидуальные кабинки для детей |
| Улучшить работу интернета в школе |

**МБОУ Брянковская средняя школа №5**

|  |
| --- |
| Пересмотреть меню школьников, рис 5 дней подряд |
| Поменьше грубить родителям учеников и вовремя реагировать на их предложения и жалобы самому директору. |
| Предлагаю проводить факультативные занятия сразу после уроков, а не в 15.00 |
| Прошу организовать буфетную продукцию для продажи (пирожки, булки), чтобы ребенок мой мог перекусить между кружками |
| Уйтинапятидневку |
| Уменьшить количество факультативов, ребенок находится в школе практически весь день |
| Хоккейную коробку облагородить, увеличить ограждения за хоккейными воротами |
| Хотелось бы, чтобы факультативы проводились сразу после уроков, а не в 15.00 |
| Хотимпятидневку |
| Хочу диваны, пятидневку, спортивный комплекс с резиновым покрытием, организовать буфетную продукцию. |
| Я запятидневкусыновьям |
| Я как опекун хочу, чтоб в школе было пятидневка, в столовой чтоб было разнообразное меню и выпечка |
| Я как родитель хочу, чтобы в школе была пятидневка |

**МБОУ Новокаламинская средняя школа №6**

|  |
| --- |
| В данной организации должно быть, как минимум 2 учителя физической культуры, так как у них один я бы хотела, чтобы это исправили. |
| Здание мастерских отремонтировать |
| Оказывать репетиторские услуги |
| Организовать для каждого класса отдельный кабинет |
| Осветить территорию |
| Починить спортзал |
| Расширение площади |
| Ремонт интернета |
| Секции для девочек. |
| Стулья мягкие |
| Что бы все уроки были в одном здании |

**МБОУ Вангашская средняя школа №8**

Содержательных предложений нет.

**МБОУ Вельминская основная школа №9**

|  |
| --- |
| Мне бы хотелось, чтобы в школе был танцевальный кружок |
| Неплохо было бы организовать для девочек кружок рукоделия |
| Оборудовать детскую площадку дополнительным спортивным инвентарем, беговой дорожкой, для мальчиков приобрести оборудование для уроков технологии (станки, аппараты для выжигания и др.) |
| Побольше спортивного оборудования для мальчишек |
| При дистанционном обучении скорость передачи информации очень низкая, часто бывают сбои из-за чего качество обучения страдает, поэтому необходимо решить эту проблему. |
| Приобрести для мальчиков оборудования для уроков труда |
| Скорость интернета не всегда удовлетворяет |
| Скорость интернета при дистанционном обучении по предмету "Информатика" недостаточная: необходимо улучшить качество связи |

1. Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638. [↑](#footnote-ref-2)
2. Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах образовательных организаций были сформированы на основе нормативно-правовых актов, описанных в начале раздела. [↑](#footnote-ref-3)
3. Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 [↑](#footnote-ref-4)
4. Анкета разработана в соответствии с “Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н. [↑](#footnote-ref-5)