

ИП Ткаченко Жанна Сергеевна

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ

Индивидуальный предприниматель

_____ Ж.С. Ткаченко
(подпись)

_____ (дата)

М.П.

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГАТЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Муниципальный контракт № 118 от 12 «мая» 2020 г.

Руководитель темы

Е.А. Кузнецова

Омск, 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Ответственный исполнитель	_____	Е.А. Кузнецова
	(подпись, дата)	(разделы 2.1, 2.4-2.6, заключение)
Исполнители темы	_____	И.И. Терехова
	(подпись, дата)	(введение, раздел 1)
	_____	О.А. Важинский
	(подпись, дата)	(разделы 2.2-2.3)
Нормоконтролер	_____	Т.И. Гунина
	(подпись, дата)	

РЕФЕРАТ

Отчет 445 с., 2 тома, 11 табл., 6 источников, 2 прил.

ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ГАТЧИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

Объектом исследования являлись 83 образовательных организации Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 83 организаций Гатчинского муниципального района Ленинградской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организации и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг 83 образовательными организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
Основная часть аналитического отчета.....	18
1. Принципы сбора и анализа социологических данных.....	18
1.1 Описание метода и техники сбора данных.....	18
1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования.....	18
1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.....	23
2. Результаты независимой оценки качества.....	40
2.1 Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	40
2.2 Результаты НОК по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности.....	59
Обобщенные рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности.....	431
Заключение.....	433
Список использованных источников.....	434
Приложение 1.....	435
Приложение 2.....	439

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с муниципальным контрактом № 118 от 12.05.2020 г. по заказу Комитета образования Гатчинского муниципального района Ленинградской области в июне-октябре 2020 г. организацией оператором была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

Организацией оператором были оказаны следующие услуги:

1. Разработка методики проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКОД) организациями, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности организаций.

2. Осуществление сбора, обработки и анализа информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий организациями, осуществляющими образовательную деятельность, включая:

проведение социологического опроса не менее 40% получателей образовательных услуг – обучающихся от 14 лет, родителей или законных представителей (но не более 600 респондентов);

анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,

анализ информации о деятельности организаций, размещенной на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности организаций, представленной на информационных стендах в помещениях организаций, размещенной в брошюрах, буклетах;

анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

3. Подготовка и предоставление Заказчику аналитического отчета о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.

Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном

демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг, включая сферу образования, получила законодательное закрепление. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями на территории Российской Федерации регламентированы 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об образовательных организациях, а также поддержания органами местного самоуправления районов Ленинградской области обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких организаций подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества предоставляемых услуг образовательными организациями и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 83 образовательными организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области далее также – организация.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об образовательных организациях, определяемых путем анализа информации, размещенной на их официальных сайтах и

информационных стендах в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», приказом Рособнадзора 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».

2) получение показателей, характеризующих качество условий оказания услуг образовательными организациями, определяемые путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об образовательной организации;
- о комфортности условий предоставления услуг;
- о доступности услуг для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников организации;
- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования явились 83 образовательные организации (см. табл.1), осуществляющих свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

Предметом исследования выступили суждения получателей услуг организации с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте Организации в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях Организации.

Таблица – 1 Информация по образовательным организациям подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№	Полное наименование организации	Контактные телефоны	Адрес электронной почты	Официальный сайт организации
1	МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей»	(81371)3-08-27 тел./факс	mbdou1@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
2	МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»	(81371)44-351 тел./факс	mbdou2@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
3	МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей»	(81371)386-05 тел./факс	mbdou3@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
4	МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»	(81371)90-601 тел./факс	mbdou7@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
5	МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»	(81371)74-087 тел./факс	mbdou8@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
6	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»	(81371)55-909 тел./факс	mbdou9@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
7	МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»	(81371)327-72 тел./факс	mbdou10@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
8	МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»	(81371)3-87-93 3-94-68 тел./факс	mbdou11@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
9	МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»	(81371)326-40 тел./факс	mbdou12@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
10	МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»	(81371)326-41 тел./факс	mbdou13@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
11	МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»	(81371)52-438 тел./факс	mbdou17@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/

№	Полное наименование организации	Контактные телефоны	Адрес электронной почты	Официальный сайт организации
12	МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»	(81371)3-57-33 тел./факс	mbdou18@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou
13	МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»	(81371)58-890 тел./факс	mbdou21@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
14	МБДОУ «Детский сад №22»	(81371)214-77, 214-78 тел./факс	mbdou22@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
15	МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»	(81371)228-39 тел./факс	mbdou23@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
16	МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»	(81371)72-285 тел./факс	mbdou24@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
17	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»	(81371)42-134 тел./факс	mbdou26@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
18	МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	(81371)65-790 тел./факс	mbdou28@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
19	МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида	(81371) 62-124	mbdou30@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
20	МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»	(81371)71-906 тел./факс	mbdou31@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
21	МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»	(81371) 64-750 тел/факс	mbdou32@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
22	МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»	8-(812) 460-25-79 тел./факс 460-55-97	mbdou35@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
23	МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»	(812) 460-14-73 тел./факс	mbdou38@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
24	МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»	(81371) 73-585, 75-581	mbdou40@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
25	МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»	(81371) 63-287 тел./факс	mbdou41@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/

№	Полное наименование организации	Контактные телефоны	Адрес электронной почты	Официальный сайт организации
26	МБДОУ «Детский сад №42»	(812) 460-50-15 тел./факс	mbdou42@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
27	МБДОУ «Детский сад №43»	(81371) 57-503 тел. факс	mbdou43@gtn.lokos.net	http: www.gtn.lokos.net/mdou
28	МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»	(81371) 66-083 тел./факс	mbdou44@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
29	МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида »	(881371) 91-886 тел./факс	mbdou45@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
30	МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»	(881371) 91-868 тел./факс	mbdou46@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
31	МБДОУ «Детский сад №47»	(81371) 59-371 тел./факс	mbdou47@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
32	МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»	(81371) 60-683 тел/факс	mbdou49@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
33	МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»	(81371) 49-903 тел./факс	mbdou50@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
34	МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»	(81371) 91-806, 91-823, 91-875	mbdou51@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
35	МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»	(81371) 57-550 (81371) 57-551 (81371) 57-552	mbdou52@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
36	МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»	(81371) 91-890 91-896	mbdou54@gtn.lokos.net	http://dou.gtn.lokos.net/
37	МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»	(81371) 57-373 тел./факс	mbdou55@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/mdou/
38	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»	(81371)3-59-10, 358-79 тел./факс	gat.school1@gtn.ru gatschool1 @gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatschool1/
39	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №2»	(81371)710-85 тел./факс, 71-220	gatschool2@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatschool2/

№	Полное наименование организации	Контактные телефоны	Адрес электронной почты	Официальный сайт организации
40	МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Перегудова»	(81371)334-62 тел./факс, 40-228	gatlicei3@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatlicei3/
41	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных предметов»	(81371)2-14-97, 214-63тел./факс	gatschool4@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatschool4/
42	МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»	(81371)73-018 тел/факс, 72-050	gat.school5@gtn.ru gatschool5@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatschool5/
43	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7»	(81371)214-95, 2-14-69 тел./факс	gatschool7@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatschool7/
44	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»	(81371)3-33-25 тел./факс	cogathina@cogathina.ru gatschool8@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatschool8/
45	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №9 с углублённым изучением отдельных предметов»	(81371)3-00-40, 3-24-29, 43-523 тел./факс	gat.school9@gtn.ru gatschool9@gtn.lokos.net	http://school9-gtn.lo.eduru.ru/
46	МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»	(81371)9-33-20 тел./факс	gatgimnazia@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatgymn/
47	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №11»	(81371)9-33-20 тел./факс	Internat_gr91@mail.ru gatinternat@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatint/
48	МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»	(81371)91-347, 91-330 тел./факс	belgorschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/belgorschool/
49	МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»	(81371)61-379 тел./факс	bkolp@bk.ru bkolschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/bkschool/
50	МБОУ «Веревская средняя общеобразовательная школа»	(81371)53-505 тел./факс	vrvschool@gmail.com vrvschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/vrvschool/
51	МБОУ «Высокоключевая средняя общеобразовательная школа»	(81371)58-769 тел./факс	vklych@yandex.ru vklschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/vklschoo

№	Полное наименование организации	Контактные телефоны	Адрес электронной почты	Официальный сайт организации
52	МБОУ «Вырицкая средняя общеобразовательная школа №1»	(81371)49-530 тел./факс	vyrschool1@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/vyrschool1/
53	МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №1»	(81371)63-416 тел./факс, 63-426	pochta-v1@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/voischool1/
54	МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №2»	(81371)63-265 доб.144	voischool2@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/voischool2/
55	МБОУ «Дружнотгорская средняя общеобразовательная школа»	(81371)65-100 тел./факс	drgschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/drgschool/
56	МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»	(81371)57-306 тел./факс	elschoolo@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/elschool/
57	МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»	(81371)69-134 тел./факс	kobral_sch@bk.ru kobralchool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/kobschool/
58	МБОУ «Кобринская основная общеобразовательная школа»	(81371)58-257 тел./факс	kobrschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/kobrinchool/
59	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»	8 (812) 460-24-91 тел/факс	komschool1@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/komschool1/
60	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»	8-(812) 460-01-14 тел./факс	komschool2@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/komschool2/
61	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»	8-(812) 460-38-25 тел./факс	komschool3@gtn.lokos.net munar_3@mail.ru	http://www.gtn.lokos.net/komschool3/
62	МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»	(81371)64-735 тел./факс	lukschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/lukschool/
63	МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»	(81371) 50-035 тел./факс	minscool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/minscool/
64	МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»	(81371)56-255	nikschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/nikschool/
65	МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»	(81371)59-345 тел.факс	pudschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/pudschool/
66	МБОУ «Пламенная средняя	(81371)67-165, 67-275 тел./факс	plamschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net

№	Полное наименование организации	Контактные телефоны	Адрес электронной почты	Официальный сайт организации
	общеобразовательная школа»			t/plamschool/
67	МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»	(81371)68-263 тел./факс	pgorschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/pgorschool/
68	МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»	(81371)62-160 тел/факс	rogschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/rogschool/
69	МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»	(81371)69-799 тел./факс	semschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/semschool/
70	МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»	(81371)44-226 тел. факс	sivschool2@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/sivschool2/
71	МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»	(81371)47-570 тел./факс	sivschool3@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/sivschool3
72	МБОУ «Сиверская гимназия»	(81371)44-036 тел/факс	sivgimnazia@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/sivgimnazia/
73	МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»	(81371)54-531 тел./факс	susschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/susschool/
74	МБОУ «Терволольская основная общеобразовательная школа»	(81371)66-239 тел./факс	terschool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/terschool/
75	МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»	(81371)52-538 тел./факс	taischool@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/taischool/
76	МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»	(81371)99-343, 99-177	gatsport1@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatsport1/
77	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №2»	(81371)3-14-32	gatsport2@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/gatsport2/
78	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №3»	(81371)3-47-81	gatsport3@gtn.lokos.net	http://gatsport3.ru/
79	МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»	8 (812) 460-36-39 тел./факс	komsport@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/komsport/
80	МБОУ ДО «Районная детско-юношеская	8 (81371)68-190	raisport@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net

№	Полное наименование организации	Контактные телефоны	Адрес электронной почты	Официальный сайт организации
	спортивная школа»			t/rsport/
81	МБОУ ДО «Информационно-методический центр»	8 (81371)68-919 тел./факс, 68-937	gtrcit2003@gmail.com	http://gtr.lokos.net/
82	МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»	8-(81371)2-16-91 тел./факс, 27-900	rcdt@gtn.lokos.net	http://www.gtn.lokos.net/rcdt/
83	МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"	8-(81371)43-296 тел./факс	cit_gatchina@gtn.lokos.net	http://ioc.pnpi.nw.ru/

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

1 Принципы сбора и анализа социологических данных

Принципы сбора и анализа социологических данных в настоящем социологическом исследовании определены на основании Технического задания (приложение 1 к Муниципальному контракту № 118 от 12 мая 2020 г.), содержащему перечень работ и технические требования к ним.

1.1 Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) Онлайн анкетирование респондентов (участников образовательного процесса) посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

2) Контент-анализ содержания официальных сайтов и другой официальной информации Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте Организаций осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

3) Наблюдение – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

Аналитическая справка по результатам сбора и обобщения информации

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена 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 России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг Организаций в размере 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, с учетом методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, по которым генеральная совокупность получателей услуг складывается из получателей услуг достигших возраста 14 лет в истекшем календарном году и общего количества получателей услуг, что составляет в табл. 2. Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 17537 единицы. Распределение выборочной совокупности в соответствии с оцениваемыми организациями представлено в табл. 2.

Таблица – 2 Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с оцениваемой организацией, в абс. значении (человек)

№	Полное наименование организации	Численность обучающихся, чел.	Численность выборочной совокупности, чел. (план)	Количество респондентов, чел. (факт)
1	МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей»	348	139	213
2	МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»	94	38	57
3	МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей»	154	62	79
4	МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»	508	203	203
5	МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»	184	74	74
6	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»	256	102	197
7	МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»	308	123	155
8	МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»	163	65	68
9	МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»	200	80	184
10	МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»	228	91	114
11	МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»	303	121	136
12	МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»	330	132	147
13	МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»	110	44	65
14	МБДОУ «Детский сад №22»	160	64	69
15	МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»	253	101	144
16	МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»	287	115	134
17	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»	324	130	130
18	МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	78	31	42
19	МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида	155	62	62
20	МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»	273	109	126
21	МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»	266	106	106
22	МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»	450	180	241

№	Полное наименование организации	Численность обучающихся, чел.	Численность выборочной совокупности, чел. (план)	Количество респондентов, чел. (факт)
23	МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»	326	130	130
24	МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»	352	141	151
25	МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»	221	88	91
26	МБДОУ «Детский сад №42»	377	151	163
27	МБДОУ «Детский сад №43»	209	84	84
28	МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»	127	51	57
29	МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида »	164	66	70
30	МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»	257	103	198
31	МБДОУ «Детский сад №47»	317	127	179
32	МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»	64	26	26
33	МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»	261	104	125
34	МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»	239	96	100
35	МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»	175	70	84
36	МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»	173	69	80
37	МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»	137	55	55
38	МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»	819	328	336
39	МБОУ «Сиверская гимназия»	1046	418	418
40	МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Перегудова»	1080	432	441
41	МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»	133	53	77
42	МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»	235	94	107
43	МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»	547	219	223
44	МБОУ «Веревская средняя общеобразовательная школа»	653	261	272
45	МБОУ «Войковицкая средняя общеобразовательная школа №1»	618	247	247
46	МБОУ «Войковицкая средняя общеобразовательная школа №2»	248	99	99
47	МБОУ «Вырицкая средняя общеобразовательная школа №1»	925	370	381
48	МБОУ «Высоключевая средняя общеобразовательная школа»	203	81	84
49	МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»	1046	418	478

№	Полное наименование организации	Численность обучающихся, чел.	Численность выборочной совокупности, чел. (план)	Количество респондентов, чел. (факт)
50	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»	1180	472	600
51	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №11»	850	340	381
52	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №2»	885	354	422
53	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных предметов»	624	250	303
54	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7»	682	273	330
55	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»	808	323	336
56	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №9 с углублённым изучением отдельных предметов»	1042	417	417
57	МБОУ «Дружногорская средняя общеобразовательная школа»	370	148	151
58	МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»	310	124	172
59	МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»	212	85	108
60	МБОУ «Кобринская основная общеобразовательная школа»	224	90	109
61	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»	622	249	322
62	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»	551	220	233
63	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»	829	332	332
64	МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»	228	91	104
65	МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»	249	100	100
66	МБОУ «Пламенная средняя общеобразовательная школа»	489	196	207
67	МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»	616	246	301
68	МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»	549	220	222
69	МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»	340	136	136
70	МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»	51	20	26
71	МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»	125	50	62
72	МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»	704	282	301
73	МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»	353	141	176
74	МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»	644	258	282

№	Полное наименование организации	Численность обучающихся, чел.	Численность выборочной совокупности, чел. (план)	Количество респондентов, чел. (факт)
75	МБОУ «Героловская основная общеобразовательная школа»	290	116	139
76	МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»	1180	472	472
77	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №2»	1397	559	559
78	МБОУ ДО «Районная детско-юношеская спортивная школа»	2639	600	600
79	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №3»	910	364	376
80	МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»	741	296	296
81	МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"	915	366	366
82	МБОУ ДО «Информационно-методический центр»	1235	494	494
83	МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»	7638	600	600
Итого			15837	17537

1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 3 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица – 3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг образовательными организациями

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

№	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№	Показатели
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались 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 2018г. № 344н (см. табл. 4, 5).

Таблица – 4 Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов	
$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>где</p> <p>I_{стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>I_{сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);</p> <p>I_{норм} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере образования);</p> <p>I_{норм-стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;</p> <p>I_{норм-сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.</p> <p>Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*: нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации** нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации**</p> <p>* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.</p>						

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимо-действия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$)	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} \quad (1.2)$ <p>где</p> <p>$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула

организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	информационных стендах в помещении организации социальной сферы	социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{стенд}$)	0-100 баллов	(1.3)
	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Y}_{сайт}$)		
$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд} + \mathbf{Y}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$				
<p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{Y}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{Y}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:</p> <p>$\mathbf{Y}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p>$\mathbf{Y}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>				
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (\mathbf{K}^1)		$\mathbf{K}^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$		100 баллов
	Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий			

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($\Pi_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
<p align="center">$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ (2.1)</p> <p>где</p> <p>$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p>$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов</p>						
2.2. В сфере образования показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен . При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления						

услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^k = \frac{P_{\text{комф.усл}}^{\text{комф}} + P_{\text{уд}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2к)$$

где

$P_{\text{комф.усл}}^{\text{комф}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
<p style="text-align: center;">$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100,$ (2.3)</p> <p>где</p> <p>$Y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}}^{\text{комф}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}}^k + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{комф}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($\Pi^{орг}_{дост}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	
$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост} \quad (3.1)$ <p>где: $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p>						
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)		4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}$ (3.2)						
где: $T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi^{дост}_{уд}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi^{дост}_{уд} = \left(\frac{Y^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100,$ (3.3)						
где $Y^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; $Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П^{перв.конт}_{уд}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($У^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где $У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П^{оказ.услуг}_{уд}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($У^{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где $У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0-100 баллов	100 баллов

доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)		работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($\mathbf{U}_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$)	Для расчета формула (4.3)
$\Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{\mathbf{U}_{\text{вежл.дист}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где $\mathbf{U}_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (\mathbf{K}^4)	1,0	$\mathbf{K}^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$		100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{реком}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($У_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ <p>где $У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П^{орг.усл}_{уд}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($У^{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ <p>где $У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение

		зателей				показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{уд}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						
<p>где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$S^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi^{орг. усл}_{уд} + 0,5 \times \Pi_{уд})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 5 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	+
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	+
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+
4. Информация о режиме, графике работы	+	+
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	+ *
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	+
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+
13. Отчет о результатах самообследования	X	+
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+ *	+ *
15. 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)*	X	+ *
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	+ *
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	X	+
18. Информация о формах обучения	X	+
19. Информация о нормативных сроках обучения	X	+
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	+ *	+ *
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	+ *
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	+
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	+
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	X	+
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	+ *
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	+
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	+ *	+ *
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		
30. Уровень образования	X	+ *
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	+ *
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	+ *
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	+ *	+ *
V. Образовательные стандарты		
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	X	+
VI. Руководство. Педагогический состав		
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	X	+
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+ *	+ *
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	+
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	+ *
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	+
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	+ *
IX. Платные образовательные услуги		
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+ *	+ *
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	+
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	+
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, 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)	X	+
Всего	15(I_{норм}**)	50(I_{норм}**)

Условные обозначения:

+

 информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

** Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (I_{норм}), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

** - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации I_{норм}, уменьшенное на число отсутствующих в образовательной организации отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

2 Результаты независимой оценки качества

2.1 Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Значение интегрального показателя для образовательной организации рассчитывается с помощью данных, полученных из протоколов наблюдения (Приложения 1), заполняемых представителем оператора по НОКОД – экспертом и анкет (Приложение 2), размещенных в открытом доступе и заполняемых анонимно потребителями образовательных услуг, с учетом соответствующих коэффициентов. Результаты расчета исходных показателей для расчета интегрального показателя приведены в Таблице 9. Значения показателей и критериев с учетом коэффициентов представлены в Таблице 10.

В Таблице 11 представлена таблица лиг, благодаря которой можно увидеть, что практически все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах. Следует обратить внимание на выделяющиеся желтую и оранжевую зоны для следующих организаций, распределенных в порядке уменьшения значения, по определенным критериям, соответственно в верхней части Таблицы размещены организации с наименее выраженной проблемой, в нижней – с наиболее.

Таблица 6 - Критерии желтой и оранжевой зоны

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»	<i>Доступность образовательной деятельности для инвалидов</i>	60
МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №2»		60
МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»		60
МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»		58,7
МБДОУ «Детский сад №42»		54,5
МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»		54,3
МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»		54
МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»		54
МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»		54
МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»		54
МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»		54
МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»		54
МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»		54
МБОУ «Терволольская основная общеобразовательная школа»		54
МБДОУ «Детский сад №47»		53
МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»		53
МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»		53
МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»		52
МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»		52
МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»		52
МБОУ «Дружнгорская средняя общеобразовательная школа»	51,4	
МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»	50	
МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»	46,5	
МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида	46	

Наименование ОО	Критерий	Значение критерия
МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»	<i>Доступность образовательной деятельности для инвалидов</i>	44,5
МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»		44
МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»		44
МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»		44
МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных предметов»		43,7
МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»		42,6
МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»		38
МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»		38
МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»		36
МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»		35,9
МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»		32
МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей»		16
МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»		8

По значению интегрального показателя производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг.

В результате проведенной НОКОД по значению интегрального показателя было определено положение данной образовательной организации в рейтинге образовательных организаций на сайте www.bus.gov.ru в одной из 5 зон. Пропорционально с учетом обновленных требований зоны распределяются следующим образом:

- 0-19 – неудовлетворительно (красная зона),
- 20-39 – ниже среднего (оранжевая зона),
- 40-60 – удовлетворительно (желтая зона),
- 61-80 – хорошо (светло-зеленая зона),
- 81-100 – отлично (зеленая зона).

Обследуемые образовательные организации вошли в зеленую зону с оценкой «Отлично» (81-100) и светло-зеленую с оценкой «Хорошо» (61-80), что находит свое отражение в сформированном рейтинге образовательных организаций, представленных в Таблице 7, а также в виде рейтинга внутри своего кластера (всего их четыре: дошкольные образовательные учреждения, начальная школа-детский сад, организации среднего образования, организации дополнительного образования), представленного в Таблице 8.

Таблица 7 **Рейтинг образовательных организаций**

Место в итоговом рейтинге	Наименование образовательной организации	Интегральное значение НОК
1	МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»	98,8
1	МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»	98,8
2	МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»	96,9

Место в итоговом рейтинге	Наименование образовательной организации	Интегральное значение НОК
3	МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»	96,8
4	МБОУ ДО «Информационно-методический центр»	95,9
5	МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»	95,8
6	МБДОУ «Детский сад №43»	95
7	МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида »	93,7
7	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №3»	93,7
8	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»	93,5
9	МБДОУ «Детский сад №22»	93,4
9	МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»	93,4
10	МБОУ «Пламенная средняя общеобразовательная школа»	92,8
11	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»	92,5
12	МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»	92,4
12	МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»	92,4
13	МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»	92,1
14	МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»	92
15	МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»	91,8
15	МБОУ ДО «Районная детско-юношеская спортивная школа»	91,8
16	МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей»	91,7
17	МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»	91,6
18	МБОУ «Высокоключевая средняя общеобразовательная школа»	91,4
19	МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»	91,2
19	МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»	91,2
20	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №9 с углублённым изучением отдельных предметов»	91,1
21	МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»	90,5
22	МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"	90,4
23	МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»	90,3
24	МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»	90,1
24	МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»	90,1
25	МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №2»	90
26	МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»	89,9
27	МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»	89,6
28	МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	89,4
29	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»	89,3
29	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №2»	89,3
30	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»	89,1
31	МБОУ «Веревицкая средняя общеобразовательная школа»	89
31	МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»	89
31	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №2»	89
32	МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»	88,9
32	МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»	88,9
33	МБДОУ «Детский сад №42»	88,8
33	МБОУ «Сиверская гимназия»	88,8
34	МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида	88,6
35	МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»	88,5

Место в итоговом рейтинге	Наименование образовательной организации	Интегральное значение НОК
36	МБДОУ «Детский сад №47»	88,2
37	МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»	88,1
37	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №11»	88,1
38	МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»	87,8
39	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»	87
39	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7»	87
40	МБОУ «Тервеловская основная общеобразовательная школа»	86,9
41	МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»	86,8
42	МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»	86,7
43	МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»	86,6
44	МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №1»	86,3
45	МБОУ «Кобринская основная общеобразовательная школа»	85,8
46	МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»	85,7
46	МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»	85,7
47	МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»	85,4
48	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»	84,8
49	МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»	84,5
50	МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»	84,3
51	МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»	83,8
51	МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»	83,8
52	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»	83,7
53	МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Перегудова»	83,6
54	МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»	83,3
55	МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»	83,1
55	МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»	83,1
56	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных предметов»	82,9
57	МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»	82,6
58	МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»	82,5
59	МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»	82,3
60	МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»	82,2
61	МБОУ «Вырицкая средняя общеобразовательная школа №1»	82
62	МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»	81,6
63	МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей»	81,5
64	МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»	79,9
65	МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»	79,3
66	МБОУ «Дружногорская средняя общеобразовательная школа»	77,5
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО РАЙОНУ		88,5

Таблица 8 Распределение образовательных организаций с учетом результатов НОКОД внутри кластера

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Интегральное значение НОК
ДОШКОЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ		
1	МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»	98,8
1	МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»	98,8
2	МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»	96,9
3	МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»	96,8
4	МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»	95,8
5	МБДОУ «Детский сад №43»	95,0
6	МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида »	93,7
7	МБДОУ «Детский сад №22»	93,4
8	МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»	92,4
9	МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»	92,0
10	МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»	91,8
11	МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей»	91,7
12	МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»	91,2
12	МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»	91,2
13	МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»	90,5
14	МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»	90,3
15	МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»	90,1
16	МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»	89,9
17	МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»	89,6
18	МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	89,4
19	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»	89,1
20	МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»	88,9
21	МБДОУ «Детский сад №42»	88,8
22	МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида	88,6
23	МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»	88,5
24	МБДОУ «Детский сад №47»	88,2
25	МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»	88,1
26	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»	87,0
27	МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»	86,8
28	МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»	86,6
29	МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»	83,8
29	МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»	83,8
30	МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»	83,1
30	МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»	83,1
31	МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»	82,2
32	МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»	81,6
33	МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей»	81,5
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ (ДОШКОЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ)		89,7

НАЧАЛЬНАЯ ШКОЛА-ДЕТСКИЙ САД		
1	МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»	91,6
2	МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»	89,0
3	МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»	85,7
4	МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»	84,5
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ (НАЧАЛЬНАЯ ШКОЛА-ДЕТСКИЙ САД)		87,7
ОРГАНИЗАЦИИ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ		
1	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»	93,5
2	МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»	93,4
3	МБОУ «Пламенная средняя общеобразовательная школа»	92,8
4	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»	92,5
5	МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»	92,4
6	МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»	92,1
7	МБОУ «Высокоключевая средняя общеобразовательная школа»	91,4
8	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №9 с углублённым изучением отдельных предметов»	91,1
9	МБОУ «Гаицкая средняя общеобразовательная школа»	90,1
10	МБОУ «Войковицкая средняя общеобразовательная школа №2»	90,0
11	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»	89,3
11	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №2»	89,3
12	МБОУ «Вереvская средняя общеобразовательная школа»	89,0
13	МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»	88,9
14	МБОУ «Сиверская гимназия»	88,8
15	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №11»	88,1
16	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7»	87,0
17	МБОУ «Терволовская основная общеобразовательная школа»	86,9
18	МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»	86,7
19	МБОУ «Войковицкая средняя общеобразовательная школа №1»	86,3
20	МБОУ «Кобринская основная общеобразовательная школа»	85,8
21	МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»	85,4
22	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»	84,8
23	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»	83,7
24	МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Перегудова»	83,6
25	МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»	83,3
26	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных предметов»	82,9
27	МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»	82,6
28	МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»	82,5
29	МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»	82,3
30	МБОУ «Вырицкая средняя общеобразовательная школа №1»	82,0
31	МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»	79,9
32	МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»	79,3
33	МБОУ «Дружногорская средняя общеобразовательная школа»	77,5
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ (ОРГАНИЗАЦИИ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ)		86,9
ОРГАНИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ		
1	МБОУ ДО «Информационно-методический центр»	95,9
2	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №3»	93,7
3	МБОУ ДО «Районная детско-юношеская спортивная школа»	91,8

4	МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"	90,4
5	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №2»	89,0
6	МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»	87,8
7	МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»	85,7
8	МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»	84,3
СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ (ОРГАНИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ)		89,8

Таблица 9.1 Первичные данные (значения параметров показателей)

№ п/п	МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида ...	МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида ...	МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»	МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»	МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №22»	МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»	МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида	МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»
Кол- во анкет	213	57	79	203	74	197	155	68	184	114	136	147	65	69	144	134	130	42	62	126	106	241	130	151	91
1.1.	100	98,7	100	98,7	100	93,1	100	100	88,9	94,4	100	100	100	98,7	100	100	95,5	100	100	100	93,1	98,7	100	100	100
1.2.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	90	100	100	100	100	100	90	100	100	100
1.3.	94,9	100	96,5	95,8	96,8	91,1	93,8	91	95,9	99,1	96,1	99,6	97,1	99,1	90,5	95,7	98,2	98,3	99,1	96,7	93,7	88,2	98,4	97	98,4
2.1.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.3.	87,3	75,4	93,7	92,6	94,6	90,9	89	82,4	97,3	96,5	88,2	96,6	84,6	98,6	81,9	94	93,1	95,2	95,2	96	89,6	67,6	95,4	97,4	96,7
3.1.	60,0	0,0	0,0	0,0	20,0	20,0	0,0	0,0	0,0	80,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	20,0	0,0	20,0	20,0	60,0	0,0
3.2.	80	20	40	80	60	40	80	60	100	100	80	60	60	100	20	100	60	60	100	80	80	40	80	40	80
3.3.	83,3	80	0	88,9	100	100	100	66,7	96,2	98,3	66,7	100	100	100	100	87,5	100	100	0	90,9	100	100	100	100	100
4.1.	97,7	100	97,5	93,6	97,3	98	99,4	92,6	98,9	98,2	92,6	100	95,4	100	95,1	97	98,5	95,2	100	98,4	94,3	95,4	97,7	100	97,8
4.2.	94,8	100	98,7	99	98,6	97,5	98,7	95,6	97,8	98,2	96,3	100	93,8	98,6	97,9	96,3	99,2	100	100	97,6	98,1	94,2	99,2	98,7	98,9
4.3.	98,8	100	96,5	100	95,2	97,9	98,4	92,6	99,3	100	98	99,2	97,9	100	99	96,8	99	97	100	97,5	95,5	94,8	97,5	99,2	97,3
5.1.	93,4	100	98,7	99	94,6	95,9	96,1	92,6	97,8	96,5	94,9	98,6	90,8	98,6	91,7	95,5	99,2	97,6	100	96	92,5	88	98,5	98,7	97,8
5.2.	93	98,2	98,7	99,5	95,9	87,3	96,1	83,8	95,1	95,6	94,1	100	92,3	100	92,4	97,8	93,8	97,6	98,4	95,2	87,7	82,6	97,7	98,7	96,7
5.3.	97,2	100	97,5	99,5	94,6	98,5	98,7	91,2	98,9	96,5	94,1	100	93,8	98,6	94,4	97,8	99,2	100	100	96,8	94,3	90,9	99,2	99,3	98,9

Таблица 9.2 Первичные данные (значения параметров показателей)

№ п/п	МБДОУ «Детский сад №42»	МБДОУ «Детский сад №43»	МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида »	МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №47»	МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»	МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»	МБОУ «Сиверская гимназия»	МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Перегудова»	МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»	МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»	МБОУ «Большешкопанская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Веревская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Войсковичская средняя общеобразовательная школа №1»	МБОУ «Войсковичская средняя общеобразовательная школа №2»	МБОУ «Вырицкая средняя общеобразовательная школа №1»	МБОУ «Высокоключевая средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»
Кол- во анкет	163	84	57	70	198	179	26	125	100	84	80	55	336	418	441	77	107	223	272	247	99	381	84	478	600
1.1.	100	100	100	93,1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	96,4	96,4	100	100	72,4	100	90,2	83,8	88,6	100	96,6
1.2.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	90	90	100	90	90	100	100	100
1.3.	96,4	90,9	94,6	98,2	97,2	95,3	100	99,5	100	91,4	100	95,3	92,2	94,9	90,4	98,2	95,9	95,4	91,3	98,1	99,3	86,6	100	93,7	94,7
2.1.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	40	100	100	100	100	100
2.3.	92	95,2	93	91,4	91,4	90,5	100	84	97	94	88,8	87,3	57,4	81,1	59,6	89,6	81,3	87,9	83,5	86,6	98	65,1	94	77,8	83,7
3.1.	0,0	80,0	0,0	80,0	80,0	0,0	0,0	0,0	100,0	80,0	100,0	0,0	0,0	60,0	40,0	20,0	20,0	40,0	40,0	40,0	20,0	40,0	0,0	60,0	60,0
3.2.	80	80	60	60	100	80	20	60	100	100	100	20	60	40	80	80	80	40	80	80	60	80	100	60	80
3.3.	75	100	100	100	88,9	70	0	100	100	100	100	100	66,7	96,6	81,8	100	50	87,5	90	100	100	66,7	100	84,2	97
4.1.	98,8	97,6	96,5	100	96,5	98,9	100	99,2	99	97,6	100	94,5	85,1	96,2	78,5	98,7	93,5	96	98,9	96	97	90	96,4	93,1	90
4.2.	99,4	96,4	94,7	98,6	97	97,2	100	100	98	100	100	96,4	87,5	98,3	90,5	100	94,4	95,1	99,3	98	100	94	100	97,5	89,2
4.3.	99,3	98,2	100	98,3	98,7	97,8	100	100	98,9	100	100	94,9	95,6	98,5	92,8	100	96,4	99,3	100	98,8	98,4	93,8	100	97,4	94,2
5.1.	95,7	97,6	100	100	95,5	96,1	100	100	97	95,2	98,8	90,9	87,2	95	87,8	94,8	91,6	91,9	98,9	97,2	97	80,8	92,9	95,2	86,2
5.2.	95,1	96,4	96,5	95,7	95,5	93,3	100	96,8	97	97,6	100	87,3	87,2	91,4	82,3	96,1	91,6	93,7	91,5	96,8	99	80,6	92,9	92,5	87,3
5.3.	96,3	98,8	96,5	98,6	97,5	98,3	100	99,2	97	98,8	100	98,2	90,8	96,2	91,2	100	92,5	94,6	98,9	97,6	100	87,7	96,4	96,7	89,5

Таблица 9.3 Первичные данные (значения параметров показателей)

№ п/п	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №11»	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №2»	МБОУ «Гатчинская СОШ №4 с углублённым изучением отдельных предметов»	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7»	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»	МБОУ «Гатчинская СОШ №9 с углублённым изучением отдельных предметов»	МБОУ «Дружнотгорская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Кобринская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»	МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Пламенная средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»	МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»	МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Тероловская основная общеобразовательная школа»
Кол- во анкет	381	422	303	330	336	417	151	172	108	109	322	233	332	104	100	207	301	222	136	26	62	301	176	282	139
1.1.	94,3	97,7	96,6	100	100	100	92,4	93,4	95,5	89	100	92	100	100	103,6	100	100	100	96,4	92,9	100	100	100	96,4	100
1.2.	100	100	100	100	100	100	90	90	90	90	90	90	100	100	90	100	90	100	60	90	90	90	100	90	60
1.3.	94,4	91,6	91,5	96,3	97,5	93,3	87,9	91,9	96,2	91	90,5	90,7	92,8	95,9	98,8	99,4	96,5	90,4	95,5	96,2	91,8	98,6	97,3	98,1	98,4
2.1.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.3.	77,2	77,5	76,6	77,3	94,6	91,4	65,6	77,9	75,9	73,4	64,9	77,3	77,4	76,9	95	98,1	90,7	72,1	86	100	82,3	91,4	85,8	91,1	97,8
3.1.	20,0	40,0	0,0	40,0	40,0	40,0	20,0	0,0	20,0	40,0	60,0	40,0	80,0	20,0	40,0	20,0	40,0	20,0	20,0	40,0	0,0	100,0	20,0	40,0	0,0
3.2.	100	80	40	80	80	100	60	60	80	80	60	60	100	60	80	80	100	60	40	60	60	60	60	60	60
3.3.	78	100	92,3	70	100	85,7	71,4	66,7	50	100	100	100	100	80	100	100	95	66,7	75	0	75	86,4	100	98,4	100
4.1.	91,3	93,6	93,7	93,3	95,5	83	90,7	90,1	89,8	89,9	92,2	86,7	92,8	96,2	95	100	96,3	92,8	94,9	96,2	93,5	96,7	97,2	95,7	97,8
4.2.	94,2	95,3	96,4	94,2	97	95,4	86,8	89	91,7	89,9	91	92,3	93,7	97,1	98	97,6	94,7	90,1	95,6	96,2	90,3	97,3	97,2	97,2	98,6
4.3.	97	97,4	95,4	97,1	97,5	94,2	94,3	95,1	95,2	96,9	89,3	95,3	94	98,9	96	99,5	98,4	92,4	94,7	100	97,6	97,4	99,3	99,1	99,1
5.1.	92,1	91,7	90,1	89,4	94,6	94,2	66,9	77,3	85,2	83,5	75,5	84,1	91,6	87,5	91	98,1	90	82,9	91,9	96,2	88,7	98,3	92,6	95,7	95
5.2.	90,3	87,2	84,8	78,8	96,4	90,4	80,8	88,4	91,7	90,8	82,6	88	96,7	90,4	94	98,6	97	90,5	94,1	96,2	88,7	98,3	97,7	95,7	97,1
5.3.	93,7	95,5	95,7	91,2	96,1	96,4	74,2	86	91,7	87,2	81,1	89,7	94,6	89,4	98	98,6	96	91,4	94,9	96,2	88,7	97,7	94,9	98,6	95,7

Таблица 9.4 Первичные данные (значения параметров показателей)

№ п/п	МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №2»	МБОУ ДО «Районная детско-юношеская спортивная школа»	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №3»	МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»	МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"	МБОУ ДО «Информационно-методический центр»	МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»
Кол-во анкет	472	559	600	376	296	366	494	600
1.1.	100	98,5	98,5	100	97,1	93,8	95,6	86,8
1.2.	90	100	100	90	100	90	90	60
1.3.	98,2	94,8	96,6	96,1	95,8	93	97,9	90,1
2.1.	100	100	100	100	100	100	100	100
2.3.	86,7	81,9	89,2	84	81,4	84,7	98	79,8
3.1.	20,0	40,0	80,0	80,0	0,0	60,0	60,0	60,0
3.2.	20	60	40	80	20	60	100	80
3.3.	95,2	88,9	100	94,4	92,9	100	96,8	90,2
4.1.	98,1	94,5	97	97,6	98	96,4	97,2	96,2
4.2.	98,3	99,1	98,7	99,5	98	99,5	99,8	98
4.3.	98,9	98,9	98,9	99,7	99,6	97,7	99,7	95,3
5.1.	98,1	97,9	98	98,4	99	96,4	99,4	95,8
5.2.	97,2	92,1	96	93,9	98	95,4	99,8	91,2
5.3.	97,9	98	98,7	99,5	99,3	98,6	99,8	96,3

Таблица 10.1 Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

№ п/п	МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида ...	МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида ...	МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»	МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»	МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №22»	МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»	МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида	МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»
1.1.	30,0	29,6	30,0	29,6	30,0	27,9	30,0	30,0	26,7	28,3	30,0	30,0	30,0	29,6	30,0	30,0	28,7	30,0	30,0	30,0	27,9	29,6	30,0	30,0	30,0
1.2.	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	27,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	27,0	30,0	30,0	30,0
1.3.	38,0	40,0	38,6	38,3	38,7	36,4	37,5	36,4	38,4	39,6	38,4	39,8	38,8	39,6	36,2	38,3	39,3	39,3	39,6	38,7	37,5	35,3	39,4	38,8	39,4
K ¹	98,0	99,6	98,6	97,9	98,7	94,3	97,5	96,4	95,1	97,9	98,4	99,8	98,8	99,2	96,2	95,3	98,0	99,3	99,6	98,7	95,4	91,9	99,4	98,8	99,4
2.1.	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3.	43,7	37,7	46,9	46,3	47,3	45,5	44,5	41,2	48,7	48,3	44,1	48,3	42,3	49,3	41,0	47,0	46,6	47,6	47,6	48,0	44,8	33,8	47,7	48,7	48,4
K ²	93,7	87,7	96,9	96,3	97,3	95,5	94,5	91,2	98,7	98,3	94,1	98,3	92,3	99,3	91,0	97,0	96,6	97,6	97,6	98,0	94,8	83,8	97,7	98,7	98,4
3.1.	18,0	0,0	0,0	0,0	6,0	6,0	0,0	0,0	0,0	24,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	6,0	0,0	6,0	6,0	18,0	0,0
3.2.	32,0	8,0	16,0	32,0	24,0	16,0	32,0	24,0	40,0	40,0	32,0	24,0	24,0	40,0	8,0	40,0	24,0	24,0	40,0	32,0	32,0	16,0	32,0	16,0	32,0
3.3.	25,0	24,0	0,0	26,7	30,0	30,0	30,0	20,0	28,9	29,5	20,0	30,0	30,0	30,0	30,0	26,3	30,0	30,0	0,0	27,3	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0
K ³	75,0	32,0	16,0	58,7	60,0	52,0	62,0	44,0	68,9	93,5	52,0	54,0	54,0	70,0	38,0	66,3	54,0	54,0	46,0	65,3	62,0	52,0	68,0	64,0	62,0
4.1.	39,1	40,0	39,0	37,4	38,9	39,2	39,8	37,0	39,6	39,3	37,0	40,0	38,2	40,0	38,0	38,8	39,4	38,1	40,0	39,4	37,7	38,2	39,1	40,0	39,1
4.2.	37,9	40,0	39,5	39,6	39,4	39,0	39,5	38,2	39,1	39,3	38,5	40,0	37,5	39,4	39,2	38,5	39,7	40,0	40,0	39,0	39,2	37,7	39,7	39,5	39,6
4.3.	19,8	20,0	19,3	20,0	19,0	19,6	19,7	18,5	19,9	20,0	19,6	19,8	19,6	20,0	19,8	19,4	19,8	19,4	20,0	19,5	19,1	19,0	19,5	19,8	19,5
K ⁴	96,8	100,0	97,8	97,0	97,3	97,8	99,0	93,7	98,6	98,6	95,1	99,8	95,3	99,4	97,0	96,7	98,9	97,5	100,0	97,9	96,0	94,9	98,3	99,3	98,2
5.1.	28,0	30,0	29,6	29,7	28,4	28,8	28,8	27,8	29,3	29,0	28,5	29,6	27,2	29,6	27,5	28,7	29,8	29,3	30,0	28,8	27,8	26,4	29,6	29,6	29,3
5.2.	18,6	19,6	19,7	19,9	19,2	17,5	19,2	16,8	19,0	19,1	18,8	20,0	18,5	20,0	18,5	19,6	18,8	19,5	19,7	19,0	17,5	16,5	19,5	19,7	19,3
5.3.	48,6	50,0	48,8	49,8	47,3	49,3	49,4	45,6	49,5	48,3	47,1	50,0	46,9	49,3	47,2	48,9	49,6	50,0	50,0	48,4	47,2	45,5	49,6	49,7	49,5
K ⁵	95,2	99,6	98,1	99,4	94,9	95,6	97,4	90,2	97,8	96,4	94,4	99,6	92,6	98,9	93,2	97,2	98,2	98,8	99,7	96,2	92,5	88,4	98,7	99,0	98,1

Таблица 10.2 Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

№ п/п	МБДОУ «Детский сад №42»	МБДОУ «Детский сад №43»	МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №47»	МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»	МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»	МБОУ «Сиверская гимназия»	МБОУ «Гатчинский лицей №5 имени Героя Советского Союза А. И. Перелуглова»	МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»	МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»	МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Веревская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Войковицкая средняя общеобразовательная школа №1»	МБОУ «Войковицкая средняя общеобразовательная школа №2»	МБОУ «Вырицкая средняя общеобразовательная школа №1»	МБОУ «Высокоключевая средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»
1.1.	30,0	30,0	30,0	27,9	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	28,9	28,9	30,0	30,0	21,7	30,0	27,1	25,1	26,6	30,0	29,0	
1.2.	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	27,0	27,0	30,0	27,0	27,0	30,0	30,0	30,0	
1.3.	38,6	36,4	37,8	39,3	38,9	38,1	40,0	39,8	40,0	36,6	40,0	38,1	36,9	38,0	36,2	39,3	38,4	38,2	36,5	39,2	39,7	34,6	40,0	37,5	37,9
K ¹	98,6	96,4	97,8	97,2	98,9	98,1	100,0	99,8	100,0	96,6	100,0	98,1	96,9	98,0	95,1	98,2	98,4	95,2	85,2	99,2	93,8	86,7	96,6	97,5	96,9
2.1.	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	20,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3.	46,0	47,6	46,5	45,7	45,7	45,3	50,0	42,0	48,5	47,0	44,4	43,7	28,7	40,6	29,8	44,8	40,7	44,0	41,8	43,3	49,0	32,6	47,0	38,9	41,9
K ²	96,0	97,6	96,5	95,7	95,7	95,3	100,0	92,0	98,5	97,0	94,4	93,7	78,7	90,6	79,8	94,8	90,7	94,0	91,8	63,3	99,0	82,6	97,0	88,9	91,9
3.1.	0,0	24,0	0,0	24,0	24,0	0,0	0,0	0,0	30,0	24,0	30,0	0,0	0,0	18,0	12,0	6,0	6,0	12,0	12,0	12,0	6,0	12,0	0,0	18,0	18,0
3.2.	32,0	32,0	24,0	24,0	40,0	32,0	8,0	24,0	40,0	40,0	40,0	8,0	24,0	16,0	32,0	32,0	32,0	16,0	32,0	32,0	24,0	32,0	40,0	24,0	32,0
3.3.	22,5	30,0	30,0	30,0	26,7	21,0	0,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	20,0	29,0	24,5	30,0	15,0	26,3	27,0	30,0	30,0	20,0	30,0	25,3	29,1
K ³	54,5	86,0	54,0	78,0	90,7	53,0	8,0	54,0	100,0	94,0	100,0	38,0	44,0	63,0	68,5	68,0	53,0	54,3	71,0	74,0	60,0	64,0	70,0	67,3	79,1
4.1.	39,5	39,0	38,6	40,0	38,6	39,6	40,0	39,7	39,6	39,0	40,0	37,8	34,0	38,5	31,4	39,5	37,4	38,4	39,6	38,4	38,8	36,0	38,6	37,2	36,0
4.2.	39,8	38,6	37,9	39,4	38,8	38,9	40,0	40,0	39,2	40,0	40,0	38,6	35,0	39,3	36,2	40,0	37,8	38,0	39,7	39,2	40,0	37,6	40,0	39,0	35,7
4.3.	19,9	19,6	20,0	19,7	19,7	19,6	20,0	20,0	19,8	20,0	20,0	19,0	19,1	19,7	18,6	20,0	19,3	19,9	20,0	19,8	19,7	18,8	20,0	19,5	18,8
K ⁴	99,2	97,2	96,5	99,1	97,1	98,1	100,0	99,7	98,6	99,0	100,0	95,4	88,1	97,5	86,2	99,5	94,5	96,3	99,3	97,4	98,5	92,4	98,6	95,7	90,5
5.1.	28,7	29,3	30,0	30,0	28,7	28,8	30,0	30,0	29,1	28,6	29,6	27,3	26,2	28,5	26,3	28,4	27,5	27,6	29,7	29,2	29,1	24,2	27,9	28,6	25,9
5.2.	19,0	19,3	19,3	19,1	19,1	18,7	20,0	19,4	19,4	19,5	20,0	17,5	17,4	18,3	16,5	19,2	18,3	18,7	18,3	19,4	19,8	16,1	18,6	18,5	17,5
5.3.	48,2	49,4	48,3	49,3	48,8	49,2	50,0	49,6	48,5	49,4	50,0	49,1	45,4	48,1	45,6	50,0	46,3	47,3	49,5	48,8	50,0	43,9	48,2	48,4	44,8
K ⁵	95,9	98,0	97,6	98,4	96,6	96,7	100,0	99,0	97,0	97,5	99,6	93,9	89,0	94,9	88,4	97,6	92,1	93,6	97,5	97,4	98,9	84,2	94,7	95,5	88,2

Таблица 10.3 Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

№ п/п	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1 1»	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №2»	общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7»	МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»	общеобразовательная школа №9 с углублённым изучением отдельных	МБОУ «Дружнотгорская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Кобринская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»	МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Пламенная средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»	МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»	МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Терюловская основная общеобразовательная школа»
1.1.	28,3	29,3	29,0	30,0	30,0	30,0	27,7	28,0	28,7	26,7	30,0	27,6	30,0	30,0	31,1	30,0	30,0	30,0	28,9	27,9	30,0	30,0	30,0	28,9	30,0
1.2.	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	30,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0	27,0	30,0	30,0	27,0	30,0	27,0	30,0	18,0	27,0	27,0	27,0	30,0	27,0	18,0
1.3.	37,8	36,6	36,6	38,5	39,0	37,3	35,2	36,8	38,5	36,4	36,2	36,3	37,1	38,4	39,5	39,8	38,6	36,2	38,2	38,5	36,7	39,4	38,9	39,2	39,4
K ¹	96,1	95,9	95,6	98,5	99,0	97,3	89,9	91,8	94,2	90,1	93,2	90,9	97,1	98,4	97,6	99,8	95,6	96,2	85,1	93,4	93,7	96,4	98,9	95,1	87,4
2.1.	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3.	38,6	38,8	38,3	38,7	47,3	45,7	32,8	39,0	38,0	36,7	32,5	38,7	38,7	38,5	47,5	49,1	45,4	36,1	43,0	50,0	41,2	45,7	42,9	45,6	48,9
K ²	88,6	88,8	88,3	88,7	97,3	95,7	82,8	89,0	88,0	86,7	82,5	88,7	88,7	88,5	97,5	99,1	95,4	86,1	93,0	100,0	91,2	95,7	92,9	95,6	98,9
3.1.	6,0	12,0	0,0	12,0	12,0	12,0	6,0	0,0	6,0	12,0	18,0	12,0	24,0	6,0	12,0	6,0	12,0	6,0	6,0	12,0	0,0	30,0	6,0	12,0	0,0
3.2.	40,0	32,0	16,0	32,0	32,0	40,0	24,0	24,0	32,0	32,0	24,0	24,0	40,0	24,0	32,0	32,0	40,0	24,0	16,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
3.3.	23,4	30,0	27,7	21,0	30,0	25,7	21,4	20,0	15,0	30,0	30,0	30,0	30,0	24,0	30,0	30,0	28,5	20,0	22,5	0,0	22,5	25,9	30,0	29,5	30,0
K ³	69,4	74,0	43,7	65,0	74,0	77,7	51,4	44,0	53,0	74,0	72,0	66,0	94,0	54,0	74,0	68,0	80,5	50,0	44,5	36,0	46,5	79,9	60,0	65,5	54,0
4.1.	36,5	37,4	37,5	37,3	38,2	33,2	36,3	36,0	35,9	36,0	36,9	34,7	37,1	38,5	38,0	40,0	38,5	37,1	38,0	38,5	37,4	38,7	38,9	38,3	39,1
4.2.	37,7	38,1	38,6	37,7	38,8	38,2	34,7	35,6	36,7	36,0	36,4	36,9	37,5	38,8	39,2	39,0	37,9	36,0	38,2	38,5	36,1	38,9	38,9	38,9	39,4
4.3.	19,4	19,5	19,1	19,4	19,5	18,8	18,9	19,0	19,0	19,4	17,9	19,1	18,8	19,8	19,2	19,9	19,7	18,5	18,9	20,0	19,5	19,5	19,9	19,8	19,8
K ⁴	93,6	95,0	95,2	94,4	96,5	90,2	89,9	90,6	91,6	91,4	91,2	90,7	93,4	97,1	96,4	98,9	96,1	91,6	95,1	97,0	93,0	97,1	97,7	97,0	98,3
5.1.	27,6	27,5	27,0	26,8	28,4	28,3	20,1	23,2	25,6	25,1	22,7	25,2	27,5	26,3	27,3	29,4	27,0	24,9	27,6	28,9	26,6	29,5	27,8	28,7	28,5
5.2.	18,1	17,4	17,0	15,8	19,3	18,1	16,2	17,7	18,3	18,2	16,5	17,6	19,3	18,1	18,8	19,7	19,4	18,1	18,8	19,2	17,7	19,7	19,5	19,1	19,4
5.3.	46,9	47,8	47,9	45,6	48,1	48,2	37,1	43,0	45,9	43,6	40,6	44,9	47,3	44,7	49,0	49,3	48,0	45,7	47,5	48,1	44,4	48,9	47,5	49,3	47,9
K ⁵	92,6	92,7	91,9	88,2	95,8	94,6	73,4	83,9	89,8	86,9	79,8	87,7	94,1	89,1	95,1	98,4	94,4	88,7	93,9	96,2	88,7	98,1	94,8	97,1	95,8

Таблица 10.4 Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)

№ п/п	МБОУ «Гатчинская детская-юношеская спортивная школа №1»	МБОУ ДО «Гатчинская детская-юношеская спортивная школа №2»	МБОУ ДО «Районная детская-юношеская спортивная школа»	МБОУ ДО «Гатчинская детская-юношеская спортивная школа №3»	МБОУ ДО «Коммунарская детская-юношеская спортивная школа»	МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"	МБОУ ДО «Информационно-методический центр»	МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»
1.1.	30,0	29,6	29,6	30,0	29,1	28,1	28,7	26,0
1.2.	27,0	30,0	30,0	27,0	30,0	27,0	27,0	18,0
1.3.	39,3	37,9	38,6	38,4	38,3	37,2	39,2	36,0
K¹	96,3	97,5	98,2	95,4	97,4	92,3	94,9	80,0
2.1.	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3.	43,4	41,0	44,6	42,0	40,7	42,4	49,0	39,9
K²	93,4	91,0	94,6	92,0	90,7	92,4	99,0	89,9
3.1.	6,0	12,0	24,0	24,0	0,0	18,0	18,0	18,0
3.2.	8,0	24,0	16,0	32,0	8,0	24,0	40,0	32,0
3.3.	28,6	26,7	30,0	28,3	27,9	30,0	29,0	27,1
K³	42,6	62,7	70,0	84,3	35,9	72,0	87,0	77,1
4.1.	39,2	37,8	38,8	39,0	39,2	38,6	38,9	38,5
4.2.	39,3	39,6	39,5	39,8	39,2	39,8	39,9	39,2
4.3.	19,8	19,8	19,8	19,9	19,9	19,5	19,9	19,1
K⁴	98,3	97,2	98,1	98,7	98,3	97,9	98,7	96,8
5.1.	29,4	29,4	29,4	29,5	29,7	28,9	29,8	28,7
5.2.	19,4	18,4	19,2	18,8	19,6	19,1	20,0	18,2
5.3.	49,0	49,0	49,4	49,8	49,7	49,3	49,9	48,2
K⁵	97,8	96,8	98,0	98,1	99,0	97,3	99,7	95,1

Таблица 11.1 Таблица лиг

№ п/п	МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида ...»	МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида ...»	МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»	МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»	МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №22»	МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»	МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»	МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида	МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»	МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»
K ¹	98	99,6	98,6	97,9	98,7	94,3	97,5	96,4	95,1	97,9	98,4	99,8	98,8	99,2	96,2	95,3	98	99,3	99,6	98,7	95,4	91,9	99,4	98,8	99,4
K ²	93,7	87,7	96,9	96,3	97,3	95,5	94,5	91,2	98,7	98,3	94,1	98,3	92,3	99,3	91	97	96,6	97,6	97,6	98	94,8	83,8	97,7	98,7	98,4
K ³	75	32	16	58,7	60	52	62	44	68,9	93,5	52	54	54	70	38	66,3	54	54	46	65,3	62	52	68	64	62
K ⁴	96,8	100	97,8	97	97,3	97,8	99	93,7	98,6	98,6	95,1	99,8	95,3	99,4	97	96,7	98,9	97,5	100	97,9	96	94,9	98,3	99,3	98,2
K ⁵	95,2	99,6	98,1	99,4	94,9	95,6	97,4	90,2	97,8	96,4	94,4	99,6	92,6	98,9	93,2	97,2	98,2	98,8	99,7	96,2	92,5	88,4	98,7	99	98,1
S _n	91,7	83,8	81,5	89,9	89,6	87,0	90,1	83,1	91,8	96,9	86,8	90,3	86,6	93,4	83,1	90,5	89,1	89,4	88,6	91,2	88,1	82,2	92,4	92,0	91,2

0-19 неудовлетворительно	20-39 нижесреднего	40-59 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

Таблица 11.2 Таблица лиг

№ п/п	МБДОУ «Детский сад №42»		МБДОУ «Детский сад №43»		МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»		МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида»		МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»		МБДОУ «Детский сад №47»		МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»		МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»		МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»		МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»		МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»		МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»		МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»		МБОУ «Сиверская гимназия»		МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Пенегулова»		МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»		МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»		МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»		МБОУ «Вереvская средняя общеобразовательная школа»		МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №1»		МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №2»		МБОУ «Вьрицкая средняя общеобразовательная школа №1»		МБОУ «Высокоключевая средняя общеобразовательная школа»		МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»		МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»	
K ¹	98,6	96,4	97,8	97,2	98,9	98,1	100	99,8	100	96,6	100	98,1	96,9	98	95,1	98,2	98,4	95,2	85,2	99,2	93,8	86,7	96,6	97,5	96,9																									
K ²	96	97,6	96,5	95,7	95,7	95,3	100	92	98,5	97	94,4	93,7	78,7	90,6	79,8	94,8	90,7	94	91,8	63,3	99	82,6	97	88,9	91,9																									
K ³	54,5	86	54	78	90,7	53	8	54	100	94	100	38	44	63	68,5	68	53	54,3	71	74	60	64	70	67,3	79,1																									
K ⁴	99,2	97,2	96,5	99,1	97,1	98,1	100	99,7	98,6	99	100	95,4	88,1	97,5	86,2	99,5	94,5	96,3	99,3	97,4	98,5	92,4	98,6	95,7	90,5																									
K ⁵	95,9	98	97,6	98,4	96,6	96,7	100	99	97	97,5	99,6	93,9	89	94,9	88,4	97,6	92,1	93,6	97,5	97,4	98,9	84,2	94,7	95,5	88,2																									
S _n	88,8	95,0	88,5	93,7	95,8	88,2	81,6	88,9	98,8	96,8	98,8	83,8	79,3	88,8	83,6	91,6	85,7	86,7	89,0	86,3	90,0	82,0	91,4	89,0	89,3																									

0-19 неудовлетворительно	20-39 нижесреднего	40-59 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

Таблица 11.3 Таблица лиг

№ п/п	МБОУ «Г агчинская средняя общеобразовательная школа №1»	МБОУ «Г агчинская средняя общеобразовательная школа №2»	общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных предметов	МБОУ «Г агчинская средняя общеобразовательная школа №7»	МБОУ «Г агчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»	МБОУ «Г агчинская средняя общеобразовательная школа №9 с углублённым изучением отдельных предметов»	МБОУ «Дружнoгoрoкcкaя cрeднeя oбщeoбpaзoвaтeльнaя шкoлa»	МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Кoбpaлoвcкaя oснoвнaя oбщeoбpaзoвaтeльнaя шкoлa»	МБОУ «Кoбpинcкaя oснoвнaя oбщeoбpaзoвaтeльнaя шкoлa»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»	МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»	МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Пламенная средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»	МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»	МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»	МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»	МБОУ «Героловская основная общеобразовательная школа»
K ¹	96,1	95,9	95,6	98,5	99	97,3	89,9	91,8	94,2	90,1	93,2	90,9	97,1	98,4	97,6	99,8	95,6	96,2	85,1	93,4	93,7	96,4	98,9	95,1	87,4
K ²	88,6	88,8	88,3	88,7	97,3	95,7	82,8	89	88	86,7	82,5	88,7	88,7	88,5	97,5	99,1	95,4	86,1	93	100	91,2	95,7	92,9	95,6	98,9
K ³	69,4	74	43,7	65	74	77,7	51,4	44	53	74	72	66	94	54	74	68	80,5	50	44,5	36	46,5	79,9	60	65,5	54
K ⁴	93,6	95	95,2	94,4	96,5	90,2	89,9	90,6	91,6	91,4	91,2	90,7	93,4	97,1	96,4	98,9	96,1	91,6	95,1	97	93	97,1	97,7	97	98,3
K ⁵	92,6	92,7	91,9	88,2	95,8	94,6	73,4	83,9	89,8	86,9	79,8	87,7	94,1	89,1	95,1	98,4	94,4	88,7	93,9	96,2	88,7	98,1	94,8	97,1	95,8
S _n	88,1	89,3	82,9	87,0	92,5	91,1	77,5	79,9	83,3	85,8	83,7	84,8	93,5	85,4	92,1	92,8	92,4	82,5	82,3	84,5	82,6	93,4	88,9	90,1	86,9

0-19 неудовлетворительно	20-39 нижесреднего	40-59 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

Таблица 11.4 Таблица лиг

№ п/п	МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №2»	МБОУ ДО «Районная детско-юношеская спортивная школа»	МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №3»	МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»	МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"	МБОУ ДО «Информационно-методический центр»	МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»
K ¹	96,3	97,5	98,2	95,4	97,4	92,3	94,9	80
K ²	93,4	91	94,6	92	90,7	92,4	99	89,9
K ³	42,6	62,7	70	84,3	35,9	72	87	77,1
K ⁴	98,3	97,2	98,1	98,7	98,3	97,9	98,7	96,8
K ⁵	97,8	96,8	98	98,1	99	97,3	99,7	95,1
S _n	85,7	89,0	91,8	93,7	84,3	90,4	95,9	87,8

0-19 неудовлетворительно	20-39 нижесреднего	40-59 удовлетворительно	61-80 хорошо	81-100 отлично
-----------------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------	-------------------

2.2 Результаты НОК по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности

МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
213 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	43,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			93,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	25,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			75,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ			

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,1
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,8
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,6
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			95,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,7

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- улучшить работу с кадрами, организовать дежурные группы пребывания детей (в том числе: более ответственность к детям, касается воспитателей. Больше уделять внимания образовательной программе, вместо просмотра полнометражных мультфильмов. Воспитатели опаздывают на 5-10-15 минут, приходится опаздывать на работу и нам. Заниматься воспитанием детей! Не бить детей! Мои пожелания, чтоб по возможности на каждой группе были свои воспитатели. Это сложный кадровый вопрос. Необходимо организовать дежурную группу на выходные и после

18.00 для родителей, которые работают в субботу-воскресенье и заканчивают рабочий день в 19.00-20.00. Добавить в штат логопедов, психолога);

- совершенствовать образовательный процесс, увеличить качество и количество кружков (в том числе: советую уделять большее внимание обучению и развитию детей, вовремя обновлять стенд с детскими работами и лично я против просмотра мультиков в детском саду, а в целом очень нравится спокойное и доброжелательное отношение к детям воспитателей. Чаще ходили на физкультуру. Вводить инновации в образовательный процесс.);

-рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (в том числе: сделать кружки по программе навигатор. Хотелось бы больше кружков. Добавить экскурсии в музеи и парки у старших детей);

- уменьшить количество детей в группах (Уменьшить количество детей в групп (у нас 33 - кошмар). Очень много детей в группах);

- скорректировать рацион питания детей (в том числе: ввести отдельное питание для детей-аллергиков. Питание сделать лучше. Разнообразить меню Хотелось бы подкорректировать меню для деток на протяжении нескольких лет оно особо не изменилось. Прошу обратить внимание на то, какое для детей меню и как готовится еда. Очень жирная пища, используется много подсолнечного масла для достижения калоража. Еда не вкусная, детям не нравится.);

- улучшить медицинское обслуживание в детском саду (в том числе: улучшить работу мед работников, осматривать больше детей и прививки какие прилагаются всем делать, никого не пропустить. Осуществлять периодические осмотры и консультации логопеда. Предотвращать сквозняки в группах, тогда дети будут меньше болеть. Возможность ставить на питание не только до 12 дня, т.к врачи работают до 18);

- улучшить санитарные условия в детском саду (Навести чистоту в группах, предоставлять бахилы при входе. Повысить качество уборки помещений, заменить перьевые подушки на другие ввиду их высокой аллергенности. Делать чаще уборку на лестницах, в группах, более строго отслеживать наличие бахил у родителей, приводящих детей в д/с, чтобы соблюдалась чистота везде и всеми.);

-ввести в штат логопеда и организовать логопедическую группу (в том числе: что бы сделали логопедическую группу, Возможность занятий с логопедом в любом детском саду. Желательно организовать логопедическую группу и соответственно занятия с логопедом. Наличие логопеда, если еще не появился. Не хватает логопедической группы. Необходимость в открытии логопедической группы. Нет логопеда. Рассмотреть возможность занятий с логопедом в группе. Сад не плохой, было бы здорово если бы присутствовал логопед или Группа логопедическая.);

- сделать ремонт помещения и заменить мебель, построить бассейн и спортивный зал (Более просторные раздевалки для детей. В детском саду замечательные воспитатели. Может нам так повезло. Но маленькое место для игр в группе, грустный, темный музыкальный зал. В некоторых группах детсада не хватает шкафчиков для всех детей. По 2 ребёнка в 1 шкафу раздевается. Навести порядок со шкафчиками, кроватями. Не помешал бы бассейн. Небольшое пожелание-обновить мебель в группе и раздевалке. Детскому саду желаем развития

и процветания! Необходим полноценный спортивный зал. Очень хочется чтобы был физкультурный зал. Ремонт групп Строительство спортивного зала. Хорошо бы установить на входах видеодомофоны. Хотелось бы, чтобы в саду был спортзал.);

-благоустроить прилегающую территорию (в том числе: хочется, чтобы на территории детского сада не было бездомных кошек, которые являются разносчиками глистных заболеваний, опасные для детей!!! Улучшить устройство площадок для прогулки. Улучшить освещение детских площадок в вечернее время суток. Улучшение освещения на всех уличных площадках детсада. Сделать покрытие на площадках где гуляют дети. В плохую погоду лужи и жуткая грязь. Рядом растут деревья, где много птиц, площадки вдоль деревьев грязные. Поменять забор вокруг детского сада, установить новый! В целом это замечательный детский садик, по сравнению с другими. Побольше детских площадок для игр детям. Озеленение детских садов. На детских площадках очень мало спортивно- игровых комплексов. Велосипедная "парковка" была бы очень кстати.);

- сделать более информативным сайт организации и улучшить его работу (в том числе: более понятный сайт. Больше фотоотчетов. Чтобы не зависал сайт после заполнения всех документов) ;

- увеличить количество указателей, табличек в детском саду(Табличка вход и номер группы или нумерация дверей входных);

- увеличение финансирования организации.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
57 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	29,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	40,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	37,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			87,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	24,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			32,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	40,0
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			100,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	30,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,6
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			99,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- улучшить транспортное доступность (Слишком редко ходят автобусы. Просьба наладить транспорт. Очень сложно добираться. Автобусы ходят редко, а на такси не наездишься. Хотелось бы иметь пешую доступность);

- улучшить качество дорожного покрытия рядом с территорией детского сада (Непосредственно около садика дорога хорошая, но поворот от остановки "Весы" в сторону садика нет тротуаров. На коляске приходится ехать по самой проезжей части и дороге проложили лишь часть. Нужно улучшить качество дороги, ведущей от поселка к учреждению);

- улучшение навигации и размещение информационных табло;
- нужен хороший логопед.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Получатели услуг высоко оценили уровень информационной открытости образовательной организации.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников образовательной организации на всех этапах оказания услуг.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей»
Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
79 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	46,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			16,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,0
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,8
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			81,5

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- облагородить территорию детского сада (Увеличить парковку возле сада и школы. Сделать тротуары к саду, в сад и школу ходят через парк. Приходят в грязи. Нужны дорожки! Покрытие для детских площадок. Перенести пешеходный переход ближе к коттеджам. Было бы здорово на территории детского сада сделать современные детские площадки со специальным покрытием в замен песчаного);

- увеличить количество дополнительных занятий в организации (Вести бесплатные дополнительные занятия: танцы, развитие речи, рисование и прочие. Побольше занятий по подготовке к школе);
- уменьшить количество детей в группах;
- усовершенствовать навигацию по зданию;
- пересмотреть рацион питания детей (Наладить питание для детей аллергиков. Больше уделять внимание детям ясельной группы, а особенно детям аллергикам!);
- наличие бассейна;
- не закрывать на летний месяц сад или предоставлять место в Гатчине на время закрытия.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- санитарное состояние помещений организации.
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В соответствии с Методикой расчета, по показателю 3.3 критерия «Доступность услуг для инвалидов» организация получила 0 баллов, так как ни один из респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в опросе, не отнес себя к категории инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности 203 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	29,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	46,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	26,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			58,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	37,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,6
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,9
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			99,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-усовершенствовать структуру детского сада, увеличить кадровый состав, изменить штатное расписание, сделать присутствие медиков постоянным (в том числе: в детском саду должна быть постоянно медицинская сестра. в детском саду необходим постоянно медицинский работник, а не приходящий по графику из блажащей поликлиники Верните медицинских сестёр! Верните ставки воспитателей, не 3 человека на 2 группы, а нормально! Вернуть ставки воспитателям. Воспитателей в группе должно быть две, а не 3 на 2 группы! Медсестру вернуть в детский сад, вернуть полную ставку воспитателям. Для такой образовательной организации как наша(объединили три больших детских сада) иметь свою бухгалтерию! Необходимо чтобы была в саду медсестра. Нет в детских садах постоянных медицинских работников, а чиновников от образования -все больше! Позор! Нет медсестры в детском саду — это недопустимо! нет своей бухгалтерии в

таким большим садом-безобразием! Объединить 3 больших учреждения в одно-было безумно! Бардак! Заведующая одна на 500 детей. Медсестёр в садах нет, бухгалтерия в городе. Какая экономия?! Кто ответит за эту аферу? Никто! Предложение: в садике нет медсестры, очень жаль. Присутствие медицинского работника полный рабочий день. Прошу вернуть срочно медсестру в детский сад... Реорганизация таких больших садов, как наш-большая ошибка! У нас в саду 3 структурных подразделения, 25 групп, более 100 сотрудников, бухгалтерии своей нет... кто придумал такую глупость-наказать! Хотелось бы, чтобы на группе работали два постоянных воспитателя, а не три или четыре. Чтобы на группе было по 2 воспитателя, а не 1.5! Уберите чиновников от образования!);

- скорректировать рацион питания детей (в том числе: обратить внимание на питание детей. В целом все устраивает, но можно поработать над разнообразием рациона питания в садах. Разнообразить меню.);

- рассмотреть возможность изменения графика и количества занятий (в том числе: Хотелось бы, чтобы побольше уделяли времени занятиям. Чтобы занятия проходили в первой половине дня);

- улучшить работу с кадрами (в том числе: побольше хороших педагогов. Работать хорошо! Обращать внимание воспитателей на то, в чем гуляют дети. Не очень радует факт того, что в чем ребёнок ходит в группе-в том же его отправляют на улицу. Не смотря на то, что сменная одежда имеется в шкафчике. Также прошу организовать не 2-3 градусника на группу, а более. Чтобы по утрам не ожидать в очереди за "свободным" градусником);

- увеличение финансирования организации (в том числе: финансирование. Достойно оплачивать труд сотрудников данной организации!!!);

- приобрести новое оборудование, материалы для развивающих игр (в том числе: я бы хотела, чтобы в нашем садике в новом свете (ранее 61 садик, сейчас после объединения трёх садиков 7), сделали более современные кроватки, побольше бы развивающих игрушек. Обновить развивающие игры для детей в группы);

- организовать охрану детского сада (в том числе: пожелания- организовать охрану учреждения. Организация пропускного режима для родителей (вахта). Нет охраны и в некоторые группы может зайти кто угодно, над этим надо работать!);

- соблюдать температурный режим в помещениях детсада (Сделать теплее группы);

- обеспечить возможность для занятий разнообразными видами спорта (в том числе: желаю, чтобы дети зимой учились кататься на лыжах. Пожелание, чтобы мальчиков учили играть в футбол! Спортивный зал и музыкальный!);

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (в том числе: побольше культурно-массовых кружков. Побольше проводить физкультурных и музыкальных занятий с детьми. Хотелось бы, чтобы проводились в саду почаще развлечения);

- благоустройство и ремонт прилегающих территорий (в том числе: улучшить прогулочные площадки для детей детского сада. Улучшить освещение на территории. Улучшить асфальт вокруг сада. Поставить ограждение малышам

Пожелание выделить дорожку для катания на велосипедах Ограждение для яселек на участке Усовершенствовать покрытие на детских площадках.)

- Приобрести транспортное средство для перевозки детей для экскурсионных мероприятий;

- Ставить детей на питание в один день, когда приводим ребенка в садик.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование, а также непосредственное оказание услуг.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
74 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,7
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	38,9

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,4
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,4
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,2
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,6

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-улучшить работу с кадрами (в том числе: Зав. Детского сада - идти на контакт с родителями, всех без исключения детей формировать в группы согласно их возрасту. Обновить воспитательной фонд кому за 70. Не нравится постоянно находящаяся в нетрезвом состоянии медсестра. Решить со сменой заведующей садом. Сменить заведующего садика);

-улучшить организацию образовательного процесса, заниматься развитием детей (в том числе: По возможности увеличить количество развивающих занятий по разным направлениям (интеллектуальному, физическому, творческому). Сменить тактику работы детского сада, начать работать по новой системе, а не по устарелым! По больше детских игровых снаряжений);

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (в том числе: организовать дополнительные занятия на территории организовать Изостудию для детей со специалистом);

-провести ремонт детского сада и прилегающих территорий (в том числе: сделать ремонт в группах. Сделать ремонт полов в игровых комнатах Ремонт покрытия участка. Обратить внимание на покрытие площадок. На площадках

сделать искусственное покрытие. Поставить посудомоечные машины в каждой группе для предотвращения распространения инфекционных заболеваний. Улучшение игровой зоны на детских прогулочных площадках хороший, современный ремонт детского сада. Хотелось специального покрытия детских площадок на территории детсада.);

- усовершенствовать работу сайта организации (Хотелось бы, чтобы был более удобный сайт, в частности чтобы он был адаптирован под мобильную версию. Не всегда оперативно можно найти нужную информацию.);

- обеспечить контакт педагогов с родителями воспитанников детсада (в том числе: Больше информирование родителей. Хотелось бы, чтобы информация о работе детского сада, до родителей доходила через воспитателя родительскому комитету);

- Наличие в группе тьютора с АВА терапией для ребёнка инвалида;

- Организовать в садах группу продлённого дня. Желательно до 21 часа.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
197 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	27,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			52,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,2

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,8
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			95,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			87,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-улучшить работу с кадрами (в том числе: обновить руководящий состав. Заведующую. Не всегда руководство слышит своих педагогов в решении каких-то вопросов, приходится подключаться родителям и тогда ситуация быстро решается. Организовать мероприятия для потребителей образовательных услуг с привлечением педагогов-психологов, логопедов, социальных педагогов. Побольше профессиональных воспитателей. Не всегда информация доносится корректно. Приходится переспрашивать, чтобы убедиться в правильном понимании);

- рассмотреть возможность сохранения удобного для родителей графика работы детского сада (Сделать логопедическую группу до семи вечера. Чтобы график детсада не сокращали, как они специально это делают должны работать с 8до 8а работают с 8до 18:00 халявят. Продлить время работы до 21.00. Убрать вторую смену!!!! Выбрать один конкретный месяц в год для закрытия Детского садика.);

-улучшить информированность родителей о деятельности детсада (в том числе: хотелось бы открытых (демонстрационных) занятий в яслях. Чтобы родители

могли присутствовать. Хотелось бы больше информационной информации, развивающих кружков.);

- улучшить медицинское обслуживание в детском саду (Более тщательный приём детей в группу с утра, и если есть признаки болезни (сопли, кашель) отправлять домой. Контроль и недопуск больных детей, обеспечение средствами индивидуальной защиты.);

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (в том числе: больше развивающих кружков сделать. Введение занятий по ЛФК, работа имеющегося в учреждении бассейна Возобновить работу доп. кружков и бассейна. Доп. образование по англ. языку Дополнительные занятия для детей. Можно добавить доп. занятия Организовать занятия по английскому языку и дополнит занятия хореографией(танцы) Сделать кружок английского Хотелось бы дополнительных занятий (лепка, кинетический песок, гимнастика) Хотелось бы побольше дополнительных кружков. Хотелось бы, чтоб появилось доп. Образование. Хотелось бы, чтобы дополнительное занятие по рисованию проводились со старшей группой. Предложение: организовать дополнительные кружки для 2ой младшей и средней групп. Также уроки английского языка, возможно, как дополнительная услуга, если это невозможно организовать бесплатно.);

- уменьшить количество детей в группах (в том числе: вдвое уменьшить количество детей в группе, чтобы воспитатель больше уделял внимание каждому ребенку);

- скорректировать рацион питания детей (в том числе: мои пожелания на улучшение, заключается в следующем. В Советском Союзе, в ДУ всегда был ужин, а не полдник. Хотелось бы тоже самое в наше время. С едой не все в порядке. Что-то нужно улучшить!! Улучшить питание для детей. Чаше проверять качество питания.);

- провести ремонт детского сада, бассейна и прилегающих территорий (в том числе: был страшный забор, с дырами, но уже ставят новый. Верните детям бассейн!!!! Забор на второй половине детского сада. Завершить ремонт забора вокруг детского сада 9. Сделать облицовку всего здания. облагораживание всех детских площадок, увеличение парковки Надо выровнять асфальтовое покрытие на территории детского сада. Организовать правильный проход через калитки забора (в данное время при входе и выходе упираешься в дорожный бордюр). Наладить и возобновить работу бассейна, установить ионизирующие аппараты в группы. Нам нужен свет на площадках. Дети практически не гуляют в осенне-зимний период. Наружный ремонт здания. Не помешал бы ремонт в группах (отваливается краска со штукатуркой со стен) и на детских площадках. Бассейн есть, но дети туда не ходят. Почему? Необходимо срочном порядке установить освещение на детских площадках! Осенью, зимой и весной дети гуляют вечером в полной темноте! Нужен ремонт фасадов, не закончена замена ограждения Организация площадок рядом со входом в группу. Освещение на территории площадок. Организовать парковку. Разнообразить детские площадки. Освещение на площадках в неудовлетворительном состоянии. Отремонтируйте бассейн, он почти весь год не

работал!!! Отремонтируйте нормально садик. Поменять асфальтовое покрытие на территории детского сада. Поставить хороший забор вокруг садика, а не ржавую и дырявую сетку! Построить парки. Решить вопрос с освещением на групповых площадках. Деткам зимой вечером темно гулять и некоторые группы даже не выводят на вечернюю прогулку.);

-установить таблички и навигацию на территории детсада (в том числе: наглядная навигация по территории, карта территории сада. Таблички или указатели на территории сада, с направлениями в группы или администрацию Просьба оформить таблички с названием групп над входом, с улицы. Крупным шрифтом. Нужно сделать таблички или калитки с названиями площадок групп);

- усовершенствовать работу сайта организации (в том числе: больше фото на сайте сада. Обеспечить регулярное обновление сайта организации. Полное и своевременное обновление информации на официальном сайте организации);

- Хорошо бы чтоб стоимость детсада была бы ниже.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
155 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,5
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	44,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			62,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,8

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,2
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- скорректировать рацион питания детей (Наличие диетического стола для детей-аллергиков. Разнообразить меню Детского сада овощами, фруктами. Убрать из меню блюда, не подходящие для детского питания, например, солянка или солёные огурцы);

- улучшить медицинское обслуживание в детском саду (Наличие медика и возможность делать прививки. Наличие постоянного медицинского работника. Присутствие медицинского работника каждый рабочий день организации. Хотелось бы, чтобы детей проверял медик на состояние здоровья хотя бы 2 раза в неделю;

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Ввести дополнительные кружки, тк английский язык, танцы, гимнастика. Хотелось больше дополнительных кружков в детском саду: лепка из глины, рисование, театральные кружки! Хотелось бы дополнительных кружков улучшить медицинское обслуживание в детском саду улучшить медицинское обслуживание в детском саду кружков (танцы, хор). Хотелось бы иметь возможность для детей посещать дополнительные кружки с приглашенным педагогом на территории детского сада (например, эмоциональный интеллект, ТРИЗ));

- уменьшить количество детей в группах (Для улучшения образовательного процесса хотелось бы уменьшить число воспитанников в группах. Побольше групп с маленькими количеством деток. Так лучше и деткам и воспитателям. Сделать меньше группы не по 30 человек);

- усовершенствовать спальную зону в детском саду (Хотелось бы, чтобы во всех группах были отдельные спальни, а не раскладушки в игровой зоне. Хотелось бы, чтобы дети спали на кроватях, а не раскладушках);

- совершенствование материально-технической базы (Замените входные двери в раздевалки и в саму группу. Заменить песчаное покрытие площадок. Нет места для хранения велосипедов, самокатов детей);

- совершенствование кадрового состава работников (Касаемо детского садика - наличие квалифицированных кадров. Лучше подбирать педагогический состав. Поменьше смен групп и воспитателей. Постоянный штат сотрудников внутри группы. Уделить внимание на образовательную программу и на воспитание детей);

- увеличить количество указателей, табличек в детском саду (Больше указателей внутри здания. Мало табличек с названиями и указателями. Нужно больше указателей, какая группа, где находится;

- поставить кулеры с водой;

- сделать более информативным сайт организации;

- смущает большое количество выездных мероприятий без права отказаться от их посещения;

-(Могу пожелать выделения дотаций нашему д/с и увеличения з/а воспитателям за их труд, вложенный в деток. Больших зарплат нашим воспитателям).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
68 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	41,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,2
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			44,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	37,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			93,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	16,8
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	45,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			90,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- улучшить санитарные условия в детском саду (УСТАНОВИТЬ В ГРУППЕ УЛЬТРАФИОЛЕТ. УСТАНОВИТЬ ДЕЗИНФИЦИРУЮЩЕЕ СРЕДСТВО. И условия для детей санитарные улучшить);

- ремонт веранд на территории детского сада (Заменить подход к веранде на гр."Солнышко". Обновить веранды. Обновить подходы к верандам и на площадку. Улучшить подход к веранде группы "Колобок". Отремонтировать веранды (покраска, подход));

- скорректировать рацион питания детей (Изменение меню, так как дети не едят некоторые продукты, блюда. Пересмотреть 10 меню);

- улучшить медицинское обслуживание в детском саду (В детском саду не хватает мед. Персонала, нет даже медицинской сестры. В штате должен быть медицинский работник. Обеспечить наличие в детском саду медицинского работника);

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Дополнительные кружки, занятия. Хотелось бы ,чтоб были дополнительные кружки в саду (танцы ,пение и т.д). Расширен список образовательных услуг);

- благоустройство территории детского сада (Асфальтное покрытие. Облагородить территорию детских площадок, песок ниже уровня детских площадок. Вечно и-за этих перепадов дети падают. Обновить покрытие на детских площадках. Ремонт детских площадок, особенно, которая относится к группе «Солнышко». Улучшить игровые площадки на улице. Хотелось бы чтобы все площадки были ярче!);

- совершенствование сайта организации (Побольше информации на сайте ДООУ. Хотелся побольше информации на сайте о выставках и конкурсах);

- уменьшить количество детей в группах;

- совершенствование материально технической базы (Косметический ремонт здания, обновление детских площадок. Обновить подписи на кнопках домофона на второй двери);

- совершенствование кадрового состава работников (Тщательнее подходить к подбору кадров(заведующая, психолог). Чтобы не менялись воспитатели, а были постоянные. Доплачивать воспитателем за их добросовестный труд ответственную работу. и труд. На две группы надо 4 воспитателя, а не три. Оставить состав воспитателей);

- улучшить информирование родителей о графике работы организации (Своевременное информирование родителей о режиме работы детского сада и о планирующихся мероприятиях/занятиях, а также о формировании групп на следующий год. Хотелось бы график сменяемости преподавательского состава и информацию о преподавателя, хотя бы Фамилию Имя Отчество с фотографией (в дежурных группах не всегда знаешь ФИО воспитателя, а спросить неудобно);

- введение инновационных технологий в образовательный процесс.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
184 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	26,7
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	48,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	28,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68,9
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,6

4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,1
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,6
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			97,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- увеличить количество часов работы с логопедом, дефектологом (Больше бы работы дефектологов, логопедов с детьми. Больше занятий с логопедом. Больше логопедических групп в саду, год ждали очередь. Выделение больше времени на занятия логопедом, дефектологом, психологом. Дистанционные занятия (онлайн) с логопедом));

- улучшить рацион питания детей (Улучшить питание! Качество питания улучшить!);

- уменьшить количество детей в группах (Уменьшить количество детей в группах, где есть дети с овзовз. Хотелось бы, чтобы меньше было детей в группе);

- оптимизировать график работы организации (Изменить график работы ! Сделать с 7:30 хотя бы! Изменить график работы: с 7 до 19. Если открывать садик чуть раньше например, в 7.40);

- необходимость в медицинском работнике в организации (Хотелось бы предложить мед работника. Добавить медицинского работника);

- ремонт здания организации и прилегающей территории (Было бы хорошо, сделать полный ремонт детского сада и площадок. Обновить и усовершенствовать уличные площадки. Произвести реконструкцию здания детского сада);

- создать безопасные условия для нахождения детей в детском саду (Можно установить видеофоны, чтоб было воспитателям видно кто кого привел в группу. Установка видеодомофонов, это удобно. Нужен охранник, пропускной режим для безопасности детей и персонала);

- необходимость в музыкальном зале в организации (Увеличить площадь музыкального зала. Музыкальный зал было бы прекрасно. Оснастить дошкольное учреждение музыкальным залом);

- соответствовать программе «глазного профиля» (Программа должна соответствовать максимальному улучшению зрения малышей. Сад для детей с проблемами зрения, почему нет аппаратов для улучшения зрения? Обеспечить регулярное наблюдение детей специалистами - врачами : офтальмологами, стоматологами, ЛОР. Нет никаких аппаратов по улучшению зрения);

- облагородить территорию детского сада (Я бы рекомендовал ограждение участков заборчиком. Увеличить выделение средств для благоустройства территорий детских садов. Сделать остановку для общественного транспорта, а то остановки очень далеко и при плохой погоде не удобно идти, и сделать асфальт на подходе к детскому саду, дорога разбитая, идти не удобно когда лужи, даже не обойти иногда. Провести освещение на площадки);

- необходимость в наличии дополнительных помещений для занятий физкультурой (Построить дополнительное помещение для занятий физкультурой и праздничных мероприятий. Отдельный спортивный зал);

- совершенствование доступности среды для инвалидов (Условия для доступной среды. Создать доступную среду для детей- инвалидов);

- уменьшить количество детей в группах (Чтобы детей в группе было меньше. Слишком большое количество детей в группах. Раньше было меньше. Сделать наполняемость групп по количеству детей меньше);

- увеличить количество индивидуальных занятий с детьми с ограниченными возможностями здоровья (Больше специализированных Индивидуальных занятий для детей хотелось бы. Больше индивидуальных занятий с ребенком-инвалидом. Более лучшего отношения к детям с особенностями развития. Уделять больше внимания детям с ограниченными возможностями здоровья)

- совершенствование материально-технической базы (Увеличение помещения для детей раздевалок, ремонт. Дополнить детские площадки. Постройте новые школы);

- улучшить отношение сотрудников организации к получателям услуг (Некоторым педагогам хотелось бы пожелать научиться придерживаться элементарной педагогической этики и чувства такта. Относится так же ответственно к своей работе. Побольше воспитателей, которые любят свою работу);

- Хотелось бы в сезон простуд постоянного кварцевания помещений;

- Усилить подготовку детей в подготовительной группе к школе;

- Хотелось для детей добавить либо походы (либо чтобы это происходило в самом саду)в театр и что то подобное для их развития;

- Разработать рацион питания для детей с пищевой аллергией;

- Приобретение кулеров с питьевой водой на группы;

- Разрешить детям спать с подушками.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации;

- Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
114 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	28,3
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	48,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	29,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			93,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,3

4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,3
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			98,6
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			96,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			96,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- обновление материальной базы организации (Обновление всех игрушек и материалов. Новые приспособления для занятий. Новый инвентарь. Приобрести посудомоечные машины для всех групп. Спортивные снаряды для детей. Садики с бассейном);

- совершенствование комфортности получения услуг в организации (Улучшить место для ожидания родителей, санузел, вентиляция или проветривание помещения. Очень необходима общественная стоянка для автомобилей перед входом в Центр развития ребёнка. Детский сад);

- Спорт;

- Осмотр врача стоматолога;

- Игры на воздухе;

- Группы переполнены. В раздевалках шкафчике для одежды стоят друг на друге (ребёнок не может самостоятельно пользоваться своим шкафчиком). На 2 Логопедический группы 1 раздевалка, 1 туалет и 1 няня в лучшем случае!!!).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование, а также непосредственное оказание услуг.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
136 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	44,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,1
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			52,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	37,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			95,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,8
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- необходимость в медицинском работнике в организации (Наличие медицинского работника обеспечить. Наличие постоянного мед. Работника. Хотелось бы постоянное мед.сопровождение в саду. Наличие медицинского работника, который будет наблюдать детей непосредственно там. А не приходящего несколько раз в месяц);

- необходимость в ремонте (Внешний ремонт здания и площадок. Отремонтировать и покрасить здание детского сада. Ремонт групп и площадок);

- облагородить территорию возле детского сада (Не хватает освещения на участках для прогулок. Организация парковочных мест. Поменять ограждение вокруг учреждения);

- уменьшить количество детей в группах (Списочный состав групп очень переполнен. Решить проблему с переполняемостью групп!!!);

- увеличить количество дополнительных занятий в организации (Предоставления кружков танцы, рисование. Скорее бы вернулась досуговая деятельность в ДОУ. (Танцы, футбол). Создать кружки в ДОУ. Развивающие занятия, даже на платной основе (танцы, рисование, шахматы));

- совершенствование материально-технической базы (Больше денег на площадки и игрушки детям. На дверях не всех групп есть домофон. Повысить зарплату сотрудникам детского сада. Пополнение новой мебели, игрушек в дошкольных учреждениях. Улучшение материально технической базы учреждения для проведения асфальтирования дорожек и установки козырька над центральным входом);

- улучшить рацион питания детей (Рассмотреть рацион питания и составить план нахождения групп. Сделать более разнообразное меню для детей аллергиков и вегетарианцев. Хочется разнообразнее меню для детей!);

- улучшить санитарные меры безопасности (Большой контроль СанПиН норм. Улучшить меры безопасности в связи с инфекцией);

- совершенствование кадрового состава работников (Больше педагогов. В нескольких группах детского сада по одному воспитателю, остальные проходящие. Необходимо, чтобы на всех группах было по 2 постоянных воспитателя, а не так, как это происходит сейчас: 1 постоянный и 2 проходящих);

- обеспечить детей чистой питьевой водой;

- не закрывать сад в летние месяцы;

- необходимость в своевременном обновлении информации в организации (Своевременное оповещение о изменениях. Чаше обновлять информацию на стендах и сайте);

- совершенствование образовательного процесса в организации (Заниматься логопедией не только в логопедических группах, но и в обычных. Можно добавить больше технологий для большего развития наших детей. С детьми должны больше работать в направлении подготовки к школе. Побольше спортивных конкурсов, выездных соревнований);

- хотелось бы оставить пожелание возможность привести ребенка раньше 7.00 когда это необходимо;

- хотелось бы закрытый вход на территорию д/сада;

- во время, когда приводят детей желательно отключать домофон. Ожидание на улице при неблагоприятных погодных условиях не приятно.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
147 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	48,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	40,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,8
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	20,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			99,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90,3

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- увеличить количество дополнительных занятий в организации (Больше кружков. Введение кружков в организации. Таких как гимнастика, танцы, английский, изо и т. д. Ввести в саду кружки дополнительного образования, возможно и на платной основе. Организовать творческие или спортивные кружки);

- улучшить безопасность нахождения детей в детском саду (Беспокоит свободный доступ на территорию сад. Можно было бы поставить домофон или еще что-то. Сделать забор в садике. Стоит заменить входную калитку, на более безопасную. Утренний осмотр детей на предмет ОРВИ(насморк, кашель, температура), не допускать детей с соплями, кашлем и прочими признакам болезни в группы);

- совершенствование логопедических занятий в организации (Мой ребёнок посещает логопедическую группу, но занятия с логопедом очень-очень мало! Уменьшить количество детей в логопедической группе до рекомендуемой нормы);

- совершенствование кадрового состава работников (Не хватает младших воспитателей. Достойную зарплату и отдых воспитателям и заведующей и обслуживающему персоналу);

- благоустройство территории организации (Зона для проведения физкультуры на улице. Обогащить обустройство детских прогулочных участков. Расширить парковку. Побольше детских площадок. Улучшить/заменить асфальтное покрытие на территории ДООУ);

- Нужен капитальный ремонт здания;
- Отдельные спальни;
- Сделать новый сайт;
- Больше уделять походной части мероприятий.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено. Получатели услуг высоко оценили уровень информационной открытости образовательной организации.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных способов связи.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
65 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	42,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	38,2

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			95,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,2
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	46,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			92,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86,6

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- совершенствование кадрового состава работников (Наличие мед работника. Не хватает воспитателей. Нету психолога и дефектолога. А иногда деткам эти специалисты очень нужны);
- уделять больше внимания детям (Обращайте по чаще свое внимание детям. Начать заниматься всеми детьми ,а не выборочно !!!И работать по стандартам и графику. Ужасное отношение к детям, если, не являешься ребёнком подружки);
- наличие горячей воды (Наличие горячей воды в ДС 21. Чтобы появилась горячая вода и дети мыли ручки тёплой ,а не ледяной водой);
- отсутствие парковочных мест на территории организации (Парковок нет. Очень не хватает удобного подъезда и парковки к детскому саду. Расширить парковку перед детским садом, если это возможно);
- требование ремонта (Периодически не работают домофоны, особенно в зимний период. Пожелания только в ремонте асфальта на территории д/с и кровли самого д/с. Отремонтировать оставшиеся группы);
- улучшить доступность информации по занятиям в группе;

- упростить систему перевода детей в другие учебные заведения;
- хочется видеть праздники менее официальными, живое общение детей и родителей;
- организовать транспорт для детей, которые живут далеко от садика;
- не закрывать на летний период и хотелось бы скорее открыть детский сад;
- больше дежурных групп;
- улучшение детских площадок.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №22»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
69 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	29,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			70,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	40,0

4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,4
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			99,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	20,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			98,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			93,4

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- совершенствование кадрового состава работников (Докомплектовать штат воспитателей, чтобы на группах постоянно работали по 2 воспитателя, а не постоянно менялись, приходя с других групп. Хотелось бы в детском саду постоянно медработника);
- детский сад требует ремонта в группах;
- не перегружать группы большим количеством детей;
- спорт зал;
- хорошей оплаты труда.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих непосредственное оказание услуг.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа

образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
144 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	41,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			38,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	38,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			93,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- увеличить количество дополнительных занятий в организации (Больше дополнительных кружков. Создать театральный кружок в садике);

- необходимость в ремонте (В зимнем саду надо бы сделать ремонт, привезти землю, в группах старые стенды. Нужен ремонт в спортзале и бассейне, забор тоже старый, земля нужна в зимний сад, да и ремонт там не помешал бы. Отремонтировать территорию вокруг сада. В отвратительном состоянии дорожки, игровой инвентарь, забор. Сделать имеющийся бассейн. Ремонт в группах. Ремонт помещений. Сделать ремонт музыкального зала. Сделать ремонт помещений, площадок. Явно не хватает капитального ремонта!!!);

- улучшить безопасность нахождения детей в детском саду (В детский садик легко попасть чужому человеку (вместе с входящим или выходящим родителем) дневной охраны в саду нет. Организовать контроль прохода на территорию сада (двухсторонний электромагнитный замок на калитке ограждения). Очень старый забор вокруг территории, щеколда на калитке низко, дети могут достать. Сделать новое ограждение. Хочется видеть домофон на входе на территорию. Сейчас на территорию может зайти любой желающий, а в дни привоз ворота открыты настежь);

- совершенствование образовательного процесса в организации (Больше заниматься с детьми экологией. Больше проводить совместных мероприятий с нами, родителями. Привлекать родителей в образовательный процесс. Проводить с родителями тренинги с психологом);

- облагородить территорию детского сада (Хотелось бы чтобы поставили новый забор и сделали асфальт. Хотелось бы, чтобы меняли детские площадки на улице и открыли бассейн. Улучшить территорию ясельной группы. Улучшение игровой площадки для прогулки на улице. Сделать зону для колясок, самокатов с возможностью их пристегивания, улучшить дорожки к входным дверям, в зимнее время улучшить освещение площадок);

- оптимизировать график работы (График лого-группы с 8.00 до 18.00 совсем не удобен. Приходится опаздывать на работу, а вечером отпрашиваться. В целом все устраивает, но хотелось бы, чтобы и логопедические группы работали с 7'00. Есть пожелание только по режиму работы логопедической группы. Хотелось бы чтобы она работала на час дольше);

- совершенствование кадрового состава работников (Сменить заведующую. Считаю необходимым: нахождение в саду медсестры. Повысить зарплаты воспитателям и учителям. Улучшить климат в коллективе. Поощрять трудолюбие воспитателей. Чтобы бухгалтерия работала более оперативно);

- уменьшить количество детей в группах (Хотелось бы поменьше детей в младших группах);

- открыть бассейн (Доделать площадки , и бассейн. Хочется что бы мой ребёнок мог посещать имеющийся бассейн);

- совершенствование материально-технической базы (Обновить и усовершенствовать детские площадки, добавить фонари на территорию сада. Обновить физкультурный зал. Менять игровую мебель в группе. Улучшить обеспечение групп. Улучшить условия нахождения реб в саду, спальные места и игровую зону. Были на открытом занятии по физкультуре, зал совсем не современный, теперь ведь уже, наверное, есть специальные покрытия? В оранжерее нужны новые окна, пол и потолок);

- наладить систему своевременной передачи информации до родителей (При возможности, доносить информацию по оплате и льготам в устной форме до родителей. При постановке на очередь в детский сад сообщать достоверную и подробную информацию);

- необходимость в новых стендах (Хотелось бы новые стенды в раздевалках групп. У меня дети ходит в разные группы, стенды в раздевалке, мне кажется, самодельные, а ведь сейчас есть современные, с карманами, а не на скотче, хотелось бы новые, спасибо);

- совершенствование сайта организации (Хотелось бы официальный работающий сайт садика с подгруппами и постоянно обновляющейся информацией);

- запретить ГАИ парковаться возле калитки детского садика.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
134 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	26,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			66,3
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	38,8

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,6
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90,5

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- облагородить территорию детского сада (Облагородить площадки, осветить. Обновить полы на некоторых верандах. Покрытие площадок);

- совершенствование кадрового состава работников (Необходимо менять заведующую, которая покрывает своих близких безответственных воспитателей! Ужасные новые воспитатели: курят, матерятся, ругаются на детей. Требуется более качественная проверка кандидатов на вакансии. Поменять медработника. Организовать работу дефектолога);

- совершенствование образовательного процесса в организации (Открыть школу молодых родителей. Обогащать предметную среду. Побольше открытых мероприятий для родителей. Уделить большее внимание на подготовку детей к школе, занятия по мелкой моторике с детьми в младших группах);

- необходимость в ремонте (Хотелось бы косметический ремонт. Сделать ремонт в группах и раздевалках для детей);

- соблюдение температурного режима (Хотелось бы, чтобы в группах зимой было теплее);

- увеличить количество дополнительных занятий в организации (Хотелось бы добавить секции для малышей. Побольше кружков и дополнительных программ. Больше конкурсов, праздников, мероприятий, мастер классов. Развитие досуга - наличие доп кружков непосредственно в самом д/с, чтоб не бегать с ребенком по кружкам и секциям по городу);

- поддержание чистоты в здании организации (Чаще мыть кухню, полы в группе и раздевалке. Жестче контролировать вход родителей в раздевалку группы без бахил, продумать этот вопрос);

- сделать вход в группы не через общую дверь, а через вход в каждой группе и обеспечить каждый вход домофоном, чтобы это было не только в периоды карантина, а всегда;

- совершенствование сайта организации (Улучшение с информационной точки зрения-улучшение сайта, более подробное описание текущей жизни дет сада).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть

обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
130 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	28,7
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	46,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,9
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,8
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- пересмотреть рацион питания детей (в том числе: пересмотреть меню, сделать его разнообразнее, полезнее, съедобнее. Адаптировать под сезонные фрукты/овощи. Мои пожелания заключаются в том, чтобы полдник был между обедом и завтраком, а не перед ужином пожелание. Пересмотреть рацион ужинов. Улучшить проверку качество продуктов питания);

-улучшить работу с кадрами (в том числе: ещё хотелось бы, чтоб заведующая общалась (по телефону, в частности) более доброжелательно, а не сухими фразами. Работа на 1 группе двух воспитателей.);

-провести ремонт прилегающих территорий (в том числе: благоустроить участки для прогулки (песок). На уличные площадки добавить спортивный инвентарь оснащение площадок на улице. Привезти песок на все участки Сделать асфальтированную пешеходную дорожку К садику со стороны ул. Рощинской д. 3а, 3б);

-возобновить работу бассейна (в том числе: и родителям хочется возобновления посещения детьми бассейна, как было раньше. Не хватает бассейна,

раньше в бассейн водили детей. Очень хотелось бы, чтобы вернули занятия в бассейне.);

- организовать охрану детского (в том числе: ввести контрольно - пропускную систему входа на территорию сада (либо уже непосредственно в группу). Установка камер видеонаблюдения в группах и на всех площадках на улице, с возможностью подключения к ним в формате онлайн. Улучшить систему охраны детского сада, поставить заборы между площадками, поставить домофон на главный вход или сделать электронные ключи родителям. Ворота с проходной системой (кнопкой, ключом));

- уменьшить количество детей в группе (в том числе: не расформировывать группы. Поменьше детей в группе уменьшить количество детей в группе. Сократить наполняемость групп.);

- хорошо бы лавочки около групп - когда праздники или зимнее время, можно было бы там переодеться или положить вещи, пока ребенок передевается, в раздевалках очень мало места;

- сделать режим работы логопедической группы с 7.00, так как второй ребёнок тоже ходит в этот сад! Это очень неудобно.

- улучшить работу сайта организации (в том числе: обновлять фотографии на сайте.);

- восстановить посещение бассейна ПИЯФ или МАЯК;

- ввести за правило обязательную проверку приводимых детей в группу на: наличие температуры, признаков ОРВИ и т.д.;

- Больше указателей и информационных табло;

- в зимний период родителям носить бахилы;

- Работать в условиях пандемии.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе – схематическое изображение структуры управления образовательной организацией).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
42 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	38,1

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,5
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,4

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Не хватает дежурной группы, в случае закрытия садика на «проветривание» летом;
- Очень частая смена воспитателей в течение 2019 - 2020 учебного года;
- Родители покупают канцелярию, хотелось бы получать это от детского сада, так как детский сад находится на обеспечении государства;
- Не закрывать на лето детский сад;
- Увеличить сотрудников дет сада конкретно воспитателей;
- Хотелось бы, чтобы детей чаще выводили на прогулку. С этим к сожалению в этом саду проблемы.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование, а также взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных способов.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
62 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			46,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,	0,4	40,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			100,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	30,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			99,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,6

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- благоустройство территории детского сада (Асфальтируйте дорогу на территории детского сада);
- ввести ночную группу;
- хотелось бы отменить бахилы;
- Бассейн в шаговой доступности: Сиверский;
- В садике Батово оформить зону ожидания;
- Улучшить зону отдыха;
- улучшить рацион питания детей (Больше, фруктов и овощей. Вернуть режим питания, который был год назад);
- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации и повышения квалификации сотрудников (Наличие медицинского работника в данном ДОУ. Не хватает, квалифицированной охраны);
- Хотелось бы более длительное пребывания ребёнка в детском саду;

- Хотелось бы, чтобы логопедические занятия проводились регулярно, а не так как у нас;

- Хотелось бы новый, красивый фасад здания.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В соответствии с Методикой расчета, по показателю 3.3 критерия «Доступность услуг для инвалидов» организация получила 0 баллов, так как ни

один из респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в опросе, не отнес себя к категории инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников образовательной организации на всех этапах оказания услуг.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
126 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,7
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	48,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			65,3
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,9
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			96,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,2

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- совершенствование медицинских услуг в организации (Хотелось бы, чтобы в саду работал педиатр. Хотелось иметь медицинского работника целый день);
- улучшить рацион питания детей (Поменять меню и поваров, еду, которую они готовят невозможно есть свиньям на ферме, а у вас детишки, которые отказываются есть их приготовления. Расширить меню. Улучшить питание);
- совершенствование работы логопедических групп (Мой ребенок оказался в логогруппе 24 по списку, хотелось бы, чтоб открыли ещё 1 группу. Огромная просьба открывать побольше логопедических групп. Создайте пожалуйста условия для детей логопедических групп, не делайте большую наполняемость!);
- благоустройство территории детского сада (Завезти побольше песка детям для песочниц. Оснащение площадок. Сделать уличные беседки. Улучшить покрытие игровых площадок);
- необходимость в возобновлении работы бассейна (В детском саду 3 года не работает бассейн, а услуга заявлена. Включить в бассейн в данном дошкольном учреждении, с целью поддержания и улучшения здоровья и спортивной подготовки

детей. Доделайте пожалуйста ремонт в бассейне детского сада 31. Пришли научиться плавать, так и ни разу не поплавали);

- сделать адекватное ограждение, чтобы дети не могли покинуть пределы детского сада самостоятельно;

- наличие ремонта (Доделать ремонт в группах. Выделение денежных средств на своевременный ремонт, замену окон);

- предоставлять информацию на сайте, которая соответствует действительности;

- сделать живой уголок;

- тщательнее и чаще проводить влажную уборку в детских раздевалках;

- добавить современных материалов для обучения детей. Улучшить условия в группах.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
106 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	27,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	44,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			62,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	37,7

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			92,5
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации и повышения квалификации сотрудников (Больше профессионализма у персонала. Бухгалтера в детский сад, потому что всегда много вопросов по начислению родительской платы. Необходимость медицинской сестры в ДОУ);
- оптимизировать график работы организации (Продлить работу сада на час. Хотелось бы, чтобы режим работы садика был до 19 ч, как и положено, а не до 18. Улучшить меню в детском саду;
- улучшить рацион питания детей (Чтобы детей кормили лучше. Детей кормить лучше);
- рассмотреть возможность строительства бассейна (Бассейна не хватает. Нужен бассейн);
- уменьшить количество людей в группах (Уменьшить наполняемость групп);
- необходимость в наличии дополнительных занятий в организации (Развивать кружковую работу в ДОУ. Хотелось, чтобы в садике были развивающие кружки. Нет, дополнительных кружком. А очень бы хотелось, чтобы была возможность больше развивать детей, не загружая их в вечерние время);

- необходимость в ремонте (Ремонт групп, заделайте швы в стенах. Улучшение внутренней отделки);
- соблюдение температурного режима (Провести отдельное отопление);
- наладить систему своевременной передачи информации до родителей (Хотелось бы чтобы сообщали об изменениях в детском саду);
- решение финансовых вопросов в организации (Улучшить финансирование. Уменьшение оплаты за дет сад. Снизить родительскую плату. Повышение заработной платы сотрудникам детского сада. Оплачивать сотовую связь работникам/ преподавателям, так как они часто информируют о предстоящих мероприятиях и оплачивают многочисленные разговоры);
- совершенствование образовательного процесса в организации (Больше подготовки к школе. Занятия с логопедом с детьми младшего возраста. Хотелось бы больше мероприятий развлекательных для детей в стенах учреждения. Возможность выезда детей на экскурсии);
- больше информации в интернет-ресурсах и по средствам мобильных ресурсов;
- облагородить территорию детского сада (Улучшить, асфальтированный участок на территории дет.сада. Хотелось что бы в нашем саду номер 32 комбинированного вида в п.Пудомяги. Сделали освещение нормальное по всему периметру).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о дате создания образовательной организации. При размещении информации о дате создания образовательной организации, в случае ее переименования, необходимо указывать сведения о фактическом наименовании юридического лица.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем

показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
241 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	29,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	35,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			91,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	33,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			83,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			52,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	38,2

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			94,9
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	26,4
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	16,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	45,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,2

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- рассмотреть возможность строительства бассейна (Бассейн хотелось бы для детей. Наличие действующего бассейна);

- оптимизировать график работы детского сада (Время работы до 19.00. Детский сад работает фактически до 16.30-17.30, а не до 19.00. После 18.00 начинаются непонятные рокировки детей по группам. Режим работы сада. Почти все группы закрываются в 18.00, далее ребенка ведут в дежурную. Ищи бегай его. Сад должен работать с 07.00 до 19.00!!!);

- облагородить территорию детского сада (Отсутствие нормальной парковки, асфальта, сплошные лужи, грязь; дети вынуждены ходить по люку, с коляской подойти к учреждению крайне тяжело. Д/сад №35 (Комсомол) нужно сделать нормальный подход к садику со стороны гаражей, а то утопаем в грязи каждую весну/осень. Дорога около садика. Необходимо сделать дорожку вдоль 9 группы, там всегда грязь в дожди. Нужна парковка у сада. Нужно провести ремонт на территории сада. Очень не хватает "парковки" для колясок, самокатов, велосипедов (для колясок особенно). Хочется сделать на улице на площадках специальное покрытие);

- необходимость в ремонте здания организации (Больше выделяемых средств из бюджета гатчинского муниципального района на обеспечение жизнедеятельности садика и проведение ремонтных работ. Необходимо отремонтировать многочисленные крылечки и входы в учреждение, а также асфальтное покрытие на территории. Здание сада №35 на Комсамола скоро развалится! Там нужен КАПИТАЛЬНЫЙ ремонт!!! Надлежащий косметический ремонт. Нужно провести ремонт на территории сада. Отремонтировать помещение групп детского сада 35. Очень хочется чтобы детям штукатурка не падала на головы и стены были без плесени! Ремонт в актовом зале, где проходят утренники у детей);

- совершенствование образовательного процесса в организации (Больше занятий с детьми. Больше уделять времени на развитие здоровой личности и социализации помимо ухода (сон, прогулка, еда). Занятия с дефектологом и психологом для нуждающихся. Наладить работу всех логопедических групп в саду, в том числе дистанционную! Увеличить количество до занятий. Усилить подготовку к школе детей старшей группы и возможность заниматься с логопедом);

- улучшить безопасность нахождения детей в детском саду (Детскому саду нужен охранник, и калитки с домофоном, чтобы посторонние не ходили. Хотелось бы, чтоб была развита система безопасности. Работала охрана, камеры. При каждой группе иметь видеодомофон. При каждом входе охранника, потому свободно могут зайти посторонние группы. Не хватает камер видеонаблюдения, и колитку. Хотелось бы предложить, сделать пропускной пункт, в детский сад);

- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации и повышения квалификации сотрудников (1. Должно быть 2 воспитателя на группу. 2. Квалификация воспитателей, помощников воспитателя и их отношение к детям. Администрации и персоналу, не выполняющему непосредственно образовательную деятельность, быть более доброжелательными. Большая текучка кадров(воспитателя, помощники воспитателя). Воспитатели позволяют себе бить детей! У моего ребёнка психологическая травма от того что Светлана Юрьевна ударила его. Квалифицированных специалистов не хватает. Необходимо наличие специалистов: логопед, психолог., а также увеличить наличие нянечек. Слабый педагогический состав, необходимо повышение квалификации сотрудников);

- улучшить рацион питания детей (Улучшить питание детей. Более разнообразное меню. Пересмотреть меню, сделать его более сбалансированным, создать альтернативные виды меню для детей с аллергией и другими заболеваниями, требующими особого меню);

- уменьшить количество детей в группах комбинированной направленности, чтобы не нарушались права детей;

- оптимизировать навигацию в детском саду (Необходимы таблички на дверях групп с ее номером. Сделать адекватную навигацию, подписать каждую группу, вход в которую осуществляется с улицы и повесить указатели как пройти к другим группам (и снаружи и внутри здания);

- Хотелось бы, чтобы для детей было больше питьевой воды. Чтобы воспитатели не переносили в работу свои личные сложности;

- улучшение комфортности получения услуг в организации (Оборудовать зону ожидания. Плату за детский сад снизить);
- фото и видеосъемка в моменте "жизни" в саду;
- увеличить количество дополнительных занятий детей (Хочется доп. занятия для детей, возможно платные);
- именно в нашем саду (здание старое) очень маленькие раздевалки. С утра детям, родителям не протолкнуться. В плохом состоянии дорожки вокруг сада, а вокруг сада после дождя пешком не пройти;
- можно в каждой группе повесить книгу жалоб и предложений для решения тех или иных вопросов.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе – схематическое изображение структуры управления образовательной организацией).

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".
- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
130 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0,4	39,1

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			98,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			98,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92,4

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий;
- решить проблему с заболоченностью территории (Заболоченная территория на одной стороне детского сада, гулять детям не удобно. Весной и осенью на площадках очень сыро, вода кругом. Нужна мелиорация. Дренажные работы по осушению территории, необходимы. Осушение территории, наша площадка находится в заболоченном месте, площадка есть, но дети там не играют);
- асфальтирование дорожек (Не помешало бы отремонтировать асфальт вокруг сада. Пожелание есть, в плане дорожек, хотелось бы что бы положили асфальт или

хотя бы заделали ямки которые существуют, при осадках набирается вода в эти ямки);

- требуется ремонт здания организации (Заменить двери в группы, очень старые. Косметический ремонт помещений общего пользования. Необходим ремонт групповых помещений);

- уменьшить количество детей в группах (Слишком много детей в группах, особенно в ясельных. Чтобы меньше детей было в группах);

- больше фруктов в рационе детей;

- Было бы неплохо улучшить подъезд на машине к д/с, но это вопрос уже к администрации;

- Ежедневная утренняя проверка состояния детей в связи с коронавирусом;

- освещение территории детского сада;

- своевременное информирование родителей об изменении графика работы детского сада.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
151 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	48,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			64,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	40,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			99,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- требуется ремонт здания организации (Выполнить облицовку наружных стен здания ДОУ. Доделать ремонт фасада садика!!!!!!!!!!!!!! Завершите наружный ремонт детского сада;

- обустройство парковочных мест (Парковка рядом с садом. Сделать хорошую дорогу около садика! Парковаться и ехать очень сложно! Яма на яме. Лучше чистить парковку зимой. Обратит внимание на площадь перед детским садом, где останавливаются машины. Осенью грязно, зимой снежно!);

- улучшить рацион питания детей (Улучшения питания. Диетическое меню для детей аллергиков);

- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации и повышения квалификации сотрудников (В группе должно быть по 2 воспитателя в день. Не очень нравится система три воспитателя на две группы. Нянечки в группе ясельной нет. Разгрузить воспитателей, поменьше письменной работы, побольше

времени для занятий с детьми. Увеличьте ЗП педагогам дошкольных учреждений и нянечкам, чтобы сотрудники оставались на своих местах дольше);

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Дополнить кружок хореографии и иностранных языков. Хотелось бы ходить на дополнительные занятия, пускай даже платные. Хотелось бы, чтобы в детском саду появились дополнительные платные занятия для детей, например танцы, робототехника, английский и т.д (посещение по желанию родителей);

- рассмотреть возможность строительства бассейна;

- оптимизация графика работы логопедической группы (Возможность продления часов работы логопедической группы, не всегда родители, работающие до 18.00 часов, успевают забрать ребенка, приходится отпрашиваться с работы);

- не нравится что детям включают много мультиков;

- сделать освещение на территории организации (очень не хватает качественного уличного освещения по периметру сада, в зимнее время на территории сада только 2 фонаря, под которым гуляют буквально все дети!)

- сменить фотографа (поменять фотографа, который по умолчанию делает новогоднюю съемку. она просто ужасна);

- убрать проезжую часть, находящуюся вблизи сада;

- установить велосипедные парковки рядом с учебным заведением (Хочется чтоб появились велопарковки во всех учебных учреждениях, чтоб дети могли приезжать на велосипедах);

- чтобы не допускали к посещению садика детей, которые болеют.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих непосредственное оказание услуг, а также взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных способов связи.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
91 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	48,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			62,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	39,1

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,6
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,2

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- наличие дополнительных кружков: лепка, рисование, конструирование и т.д.;
- наличие калиток с домофонами (для безопасности детей и избежания посторонних лиц);
- постоянные перебои с водой. Из за этого закрывают садик, приходится забирать ребёнка. Никакой информации не предоставляли во время карантина. Не выдавали сухие пайки;
- улучшить рацион питания;
- снизить цены на услуги в организации (Уменьшить цену);
- добавить интерактивного оборудования;
- облагородить территорию около детского сада (Поменяли бы веранды на площадках на улице);
- улучшить качество подъёма детей ясельного возраста.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №42»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
163 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	46,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	22,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	39,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,8
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			95,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Больше кружков. Кружок по танцам. Хотелось бы побольше кружков и развивашек дополнительных (например логопеда). Увеличить количество бесплатных кружков (например Мультстудия). Организовать дополнительные развивающие кружки (рисование, танцы, спорт и. д.) на территории дет. сада. Хочется, чтобы были занятия с логопедом, а так же дополнительные развивающие занятия, например, вокал, рисование.);

- улучшить, разнообразить рацион питания детей (Разнообразить меню. Сделать разнообразнее и вкуснее меню);

- необходимость в ремонте здания и прилегающей к нему территории (Детский сад требует косметического ремонта. Отремонтировать входы (крылечки) в детский сад. Отремонтировать бассейн. Отремонтировать уличное освещение. Ремонт всех групповых, спален, туалетных комнат; покраска фасадов здания. Ремонт дорожек на территории садика);

- рассмотреть возможность включения в организацию медицинского работника (В штате организации должна быть медсестра ,а ее нет);
- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации (Музыкального руководителя. Отсутствие охранника, вахтера);
- внимательнее следить как одеваются дети младших групп (вечером ребёнок одет как попало). Почаще проветривать помещения где находятся дети. Как можно больше времени проводить на улице;
- делать систематичную влажную уборку мебели в группе и раздевалке. Дети аллергики;
- рассмотреть возможность строительства бассейна (Добавить бассейн. Открыть бассейн в 42 садике Коммунар);
- рассмотреть возможность расширения ассортимента интерактивного оборудования (Интерактивные полы. Постановка интерактивных досок во всех группах);
- график работы сделать до 20.00, многие родители работают в спб и не успевают забирать детей до 7 вечера;
- обновить стенды для родителей;
- организовать стоянку автотранспорта для инвалидов;
- смягчить требования для возможности пригласить фотографа, для желаемой родителями фотосессии;
- рассмотреть возможность обновления материально-технической базы организации (Сменить стеклопакеты. Не хватает качелей на площадке. Крылечки привести в порядок. Заменить старые окна;
- повышение доброжелательности и вежливости сотрудников организации (Очень грубая заведующая, в остальном все нормально).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".
- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления

образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №43»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
84 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			86,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	39,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,6
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			95,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- наладить коммуникацию педагогов с родителями (Больше взаимодействия между воспитателем и родителями. Улучшить информирование родителей по поводу актуального режима работы садика на время пандемии. Чтоб воспитатели лучше прислушивались к родителям, в отношении здоровья ребенка!);
- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Пожелания, создать в детском саду как можно больше дополнительных кружков. (спорт, танцы, шахматы, рисование);
- рассмотреть возможность уменьшения количества детей в группах (Меньшее количество детей в одной группе. Наполняемость группы высокая по 28 человек, это много для одного воспитателя);
- усовершенствовать работу сайта организации (Доработать сайт, не найти нужную информацию. Сделать сайт удобнее);
- рассмотреть возможность усовершенствования пропускной системы в детском саду (Починить домофоны. Пропускная система);

- скорректировать отношение к гигиене и внешнему виду детей (Не контролируется загрязнение нижнего белья и не меняется по необходимости (запасная одежда всегда есть в шкафчике). Также крайне редко поправляется прическа ребёнка в течении дня, в основном к вечеру полностью растрепанная голова);

- обустроить парковочное место для детского транспорта (велосипедов, самокатов и тд), разнообразить и обновить игрушки/игры/пособия для занятий и игры на улице и в группе;

- Хотелось бы больше оздоровительных мероприятий, солевую комнату. Кислородный коктейли. Усилить спортивный уголок в группе- шведские стенки с рукоходом было бы замечательно. Больше доп. спорт. занятий;

- участие в районных и городских конкурсах детского творчества;

- повышение доброжелательности и вежливости сотрудников организации (Персонал не клиентоориентированность, Воспитатели всегда наготове уйти по раньше , хамски общаются с детьми , это слышно когдаходишь к группе, особенно если это не время когда обычно родители забирают своих детей , обучение никакое , очень условное , для галочки!).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
57 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	46,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			96,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	38,6

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,5
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	30,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,5

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- наладить коммуникацию педагогов с родителями (Проводить больше встречи с родителями. Побольше мероприятий с участием родителей);
- улучшить качество питания, разнообразить меню (Питание однообразно. Разнообразие в меню. Улучшить питание);
- рассмотреть возможность уменьшения количества детей в группах (Меньше детей в группах);
- рассмотреть возможность увеличения количества информационных технологий (Больше Инновационных технологий);
- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий и улучшения их качества (Больше занятий с логопедом. Добавить дополнительных занятий(кружков));
- рассмотреть возможность изменения кадрового состава организации (Заменить мед работника);
- установить кулер;
- чаще фотографировать детей в течение дня;

- сделать стоянку для автомобилей, поменять забор вокруг детского сада, сделать недоступность к детскому саду для людей которые к нему не относятся;
- оборудования для площадок;
- На входе нужны бахилы;
- рассмотреть возможность усовершенствования работы сайта организации (Шрифт на сайте не очень читаемый);
- больше информации на стендах;
- начинать логопедические занятия с 4 лет.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование, а также непосредственное оказание услуг.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
70 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	27,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			78,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	40,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,4
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	30,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			93,7

Рекомендаций

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- благоустройство прилегающей территории (Обустроить площадку на улице для детей с овз. Озеленение территории. Ограждение территории. Отремонтировать дорожку к саду. Улучшить качество прогулочных участков);
- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации и его квалификации (Верните двух воспитателей на одну группу. Мед работники в детсаду, постоянные воспитатели. Сменить бухгалтера. Хотелось бы более высокой квалификации педагогов);
- улучшить навигацию в организации (Нужны информационные таблички и указатели, что на каком этаже находится);
- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Организовать обучение детей играть в шахматы. Организовать обучение детей с 5 лет английскому языку);
- дополнить информацию на среде 1 этажа о специалистах для Особых детей;
- ответственно относиться, в данной ситуации к санитарным нормам;
- предоставить бесплатные бахилы;

- улучшить рацион питания детей (Улучшить питание фруктами);
- рассмотреть возможность корректировки графика работы организации с учетом потребности получателей услуг (Увеличить время пребывания детей в саду до 20.00).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Информацию об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе – схематическое изображение структуры управления образовательной организацией).

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих непосредственное оказание услуг, а также взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных способов связи.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
198 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	26,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			90,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	38,6

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,8
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			96,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			95,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- рассмотреть возможность увеличения количества детских площадок на территории детского сада (Больше детских площадок. Больше уличных снарядов для детей на площадках. Наполнить игровым оборудованием детские площадки. Оборудовать площадки, мало очень игровых оборудований);

- отремонтировать подъезды к детскому саду (Отремонтировать подъезд к саду, вечные ямы и лужи. В дождливую погоду, к саду не подойти ни с одной, ни с другой стороны, постоянно огромные лужи. С одной стороны, вообще не организован подход/подъезд/стоянка, грязь жуткая; с другой- заливают подъездную дорогу так, что приходится идти по грязи за пределами дороги);

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Замечательно было бы, чтобы появились пусть даже платные дополнительные кружки в садике (например, рисование песком, или футбол и т. д.). Предложение открытия дополнительных кружков для развития детей, танцы, рисование, пение, театральное искусство, спортивные секции);

- рассмотреть возможность включения медицинского работника в персонал организации (В саду нет медработника. Нужен медицинский работник);
- благоустройство прилегающей территории (Завести больше песка на детские площадки. Улучшить и озеленить территорию. Подвезти песок на площадки. Больше цветов в саду хотела бы видеть);
- улучшить санитарные условия в организации в связи с эпидемиологической ситуацией (Закупать бахилы за счет бюджетной организации. Выдача бахил и масок родителям. Хотелось бы при входе в организацию, чтобы помимо антисептика, были одноразовые бахилы для родителей);
- улучшить качество питания, разнообразие еды (Лучше организовывать питание детей в дошкольных учреждениях. Улучшить качество питания детей);
- рассмотреть возможность организации парковки на территории детского сада (Парковку для авто не помешало бы у садика. Не хватает парковки для машин. Сделать асфальтированную парковку у второго входа в сад);
- рассмотреть возможность корректировки графика работы организации с учетом потребности получателей услуг (Чтобы воспитатели оставались с детьми на конца рабочего времени, до 19:00, а не уходили в 17:00 или 18:00 с, а ребёнок оставался с охранником! Увеличить время работы);
- сделать защиту от скольжения на лестничных пролетах;
- снизить оплату. 2000 рубучитывая что это область. В Санкт-Петербурге в разы ниже;
- возможная организация домофонов по другим входам кроме центрального;
- больше спортивных и иных развлечений для детей, а так же образовательных программ;
- возможная организация кулера;
- не хватает навигации внутри сада. Хотя бы указатели о расположении групп и их названия. Карта сада с указанием актового и спортивного зала. Не хватает освещения в коридорах второго этажа правого крыла;
- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации и его квалификации (Заменить заведующую! И бухгалтеров! Повышать квалификацию молодых воспитателей и корректировать их доброжелательное, но временами очень безответственное отношение к детям. Провести внутренний контроль/беседу /отправить на обучение сотрудников (воспитателей)).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №47»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
179 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	21,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			53,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	39,6

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			96,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,2

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- рассмотреть возможность корректировки графика работы организации с учетом потребности получателей услуг (График работы д/сада хотелось бы с 8 до 20. Желание изменить график работы сада. Просим сделать график логопедической и старшей группы до 19:00);

- рассмотреть возможность организации парковки на территории детского сада (Улучшить Парковочное место на территории детского сада. У детского сада нужна парковка для автомобилей);

- рассмотреть возможность уменьшения количества детей в группах;

- рассмотреть возможность закрытия амбулатории в здании детского сада (Хотелось бы убрать амбулаторию из здания дс Ивановка. Почему дети которые посещают детский сад должны подвергать себя риску заболеть, т. к. на территории дет.сада находится амбулатория. Которую посещают больные с разной заболеваемостью);

- благоустройство прилегающей территории (Асфальтировать дорогу к детскому саду. В целях безопасности заменить забор. Заменить песок в песочницах

на участках д.с. Необходимо больше освещения на территории детского сада. Поспиливать сухостой на территории сада);

- улучшить рацион питания детей (Хотелось бы меньше сахара в меню! Не по ГОСТу с советских времен, а в соответствии с рекомендациями ВОЗ);

- своевременное обновление информации в организации (Информацию меняют по мере надобности. Не всегда хватает времени следить за информацией. Не полная информация. Побольше информационных стендов)

- рассмотреть возможность снижения оплаты оказываемых услуг;

- сделать отдельную комнату для отдыха, детей;

- тщательней делать перерасчёт по квитанциям;

- уделять больше внимания закаливанию и физкультурно-оздоровительным мероприятиям в целом;

- хотелось бы отдельный спортивный зал;

- рассмотреть возможность строительства детского сада в Кивеннапе;

- никогда не оставлять детей одних, дети всегда должны быть под присмотром. Звонок в дверь должен насторожить всех, сотрудник должен посмотреть, кого он пропускает в детский сад;

- рассмотреть необходимость в ремонте здания (В нашем детском саду нужен ремонт в музыкальном зале).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
26 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	40,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			100,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			8,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	40,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			100,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	30,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	20,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			100,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			81,6

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий;
- побольше информации о жизни детского сада в группе в ВК;
- улучшить освещение прогулочных участков в темное время суток.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Получатели услуг высоко оценили уровень информационной открытости образовательной организации.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено. Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями комфортности, созданными в организации.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В соответствии с Методикой расчета, по показателю 3.3 критерия «Доступность услуг для инвалидов» организация получила 0 баллов, так как ни один из респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в опросе, не отнес себя к категории инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников образовательной организации на всех этапах оказания услуг.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Согласно результатам проведенного опроса, получатели услуг полностью удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности, созданными в организации, в целом.

МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
125 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	42,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	0,4	39,7

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	30,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			99,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- благоустройство прилегающей территории (Асфальтированные площадки. Необходимо организовать дорожку для подхода к саду, потому что приходится идти по проезжей части с детьми. Это не удобно и опасно, очень много машин. На территории сада необходимо починить дорожку, особенно в осенне-весенний сезон приходится идти по грязи. Нет тротуара около детского сада. Площадку сделать);

- рассмотреть возможность организации парковки на территории детского сада (Не хватает парковки для автомобилей. Необходима парковка для безопасности детей и родителей посещающих данное учреждение. Обустройство безопасного подъезда к ДОО-тротуар для пешеходов, парковка для автомобилей);

- улучшить рацион питания детей (Разнообразить питание детей. Хотелось бы разнообразия в питании детей, зачастую ребёнок жалуется что есть невозможно. К примеру, по меню идут ленивые голубцы, ребёнок говорит, что там однородная масса из мяса и риса! Творожную запеканку тоже дают иногда горелую (по словам ребёнка));

- рассмотреть возможность организации места для ожидания детей;

- рассмотреть возможность строительства бассейна (Хотелось бы бассейн);
- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Досуговые занятия (танцы, хореография). Занятия с психологом, занятия танцами. Организовать больше кружков-танцы, театр и т.д.);
- организовать наличие питьевой воды в здании организации;
- улучшить организацию медицинской помощи в организации (Медик должен своевременно высаживать приболевших детей домой);
- необходимость в ремонте здания организации (Сделать ремонт в группах и в санузлах. Ремонт фасада здания, доступ в интернет);
- рассмотреть возможность уменьшение количества детей в группах;
- совершенствование образовательного процесса в организации (Больше образовательных занятий с детьми. Больше развивающий деятельности);
- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации и его квалификации (Ввести тьютеров для работы со сложными детьми. Воспитателей не хватает);
- отменить коллективные отпуска преподавателей. Не удобно родителям, не имеющим транспорт добираться до других садов;
- уделять особенно большее внимание эпид.обстановке в группах (обработка антисептиками, проветривание, бактерицидные лампы, а самое главное это прием только здоровых детей);
- задействовать в мероприятиях всех детей не в зависимости от их успеваемости и способностей.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Получатели услуг высоко оценили уровень информационной открытости образовательной организации.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
100 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	40,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			100,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	48,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	30,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			100,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	39,6

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,6
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,1
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			98,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- благоустроить прилегающую территорию (в том числе: на территории посадить цветы и невысокие деревья или кустарники. На детские площадки хотелось бы добавить игровых домиков, возможно столик, либо качель (на 2 человека, 'вверх-вниз' На территории посадить цветы и невысокие деревья или кустарники. Улучшить детские площадки. На площадке имеется веранда, 1 качель и горка-считаю недостаточным);

- обеспечить оптимальные условия работы воспитателей (в том числе: Воспитатели не должны работать на две группы, так как сил и терпения не хватает на 13 часов.);

- улучшить навигацию в помещении (Организовать указатели на нахождение групп и кабинетов на первом этаже, сделать указатели на первом этаже)

- Больше дефектологов.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Получатели услуг высоко оценили уровень информационной открытости образовательной организации.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
84 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			94,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	39,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,5
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			96,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-улучшить рацион питания (том числе: вместо полдника ввести полноценный ужин. Улучшить питание детей);

-благоустроить прилегающую территорию (том числе: благоустроить детскую прогулочную зону. До оформить участки для прогулок скамейками, столами, спортоборудованием. Заменить покрытие на уличных площадках, заменить горки и сделать домики в виде беседок. Всего хорошего. Озеленить (посадить деревья, детские площадки находятся под солнцем, в жаркий день нет тенёчка , при высокой температуре воздуха стоит химический запах на веранде. Увеличить озеленение площадок. Хотелось бы, чтобы детская площадка была более благоустроенная. Было побольше развлекательных, спортивных и игровых комплексов. Чтобы возле сада не ставили свои машины жильцы);

- рассмотреть возможность расширения кадрового состава организации и улучшить работу с ним (в том числе: обязательно нужно открыть мед. кабинет. Меня волнует вопрос отсутствия медицинской сестры в учреждение. Наличие

медсестры на постоянной основе. Я очень желаю, чтобы в нашем саду был подбор персонала на самом высоком уровне! Детский сад просто шикарный, хотелось бы, чтобы и няни, и воспитатели там были Мега-профессионалами! Хочется, чтобы мой ребенок возвращался из садика без ссадин и ушибов. Чтобы воспитатели внимательнее смотрели за тем, чем занимаются дети);

- рассмотреть возможность восстановления и расширения перечня дополнительных занятий (в том числе: Больше игрового сопровождения с детьми Больше развивающихся занятий для деток. Добавить кружки для детей. Организовать посещение музеев, театра. Ждём начала работы кружков Развивающий материал для прогулки: мячи, скакалки и т.д. чтобы в летний период не прерывалась программа по развитию детей, физкультура и музыкальные занятия Отсутствие кружков);

-создать комфортные условия пребывания детей в здании детсада (в том числе: уменьшить температуры в помещениях сада в зимний период. Выше нормы. Очень жарко детям.);

- Нужен официальный сайт детского сада 52. На сайте можно сделать инфо с фото каждого работника сада (для того что бы ознакомиться с преподавателем или воспитателем кружка, группы);

- вопрос с охраной не решен.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
80 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	40,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			100,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	44,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	30,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			100,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	40,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			100,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	20,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			99,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			98,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- обеспечить транспортную доступность (том числе: необходим рейсовый автобус (транспортная доступность) нет транспорта, чтобы доехать до детского сада. Нет общественного транспорта. Нужно, чтобы автобус довозил детей и родителей до детского сада. Отремонтировать дорогу, пустить автобус. Проложить хорошую дорогу к саду. Пустить общественный транспорт. Ужасная дорога к садику);

- провести ремонт здания и прилегающей территории (в том числе: Капитальный ремонт здания. Оснастить сад бассейном. Предложение: благоустроить парковочные места. Хотелось бы видеть на входе на территорию детского сада #54 замок (калитка для пешеходов).);

- Хотим в садик побыстрее, когда ночные группы откроют;

- пожелание одно скорей бы садик открыли для всех, а не только для дежурных групп, всем крепкого здоровья;

- Наличие медработника;

- Приобрести в группы современные телевизоры;

-Нет доступа к питьевой воде.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Получатели услуг высоко оценили уровень информационной открытости образовательной организации.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников образовательной организации на всех этапах оказания услуг.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем

показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
55 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	43,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			93,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			38,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	37,8

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,6
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			95,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			93,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-улучшить работу с кадрами (том числе: сменить заведующую. Необходимо проверить бухгалтерию Внимательнее следить за детьми, больше уделять времени на их обучение! --Меньше собирать и раздувать сплетни.);

-благоустроить прилегающую территорию (том числе: необходимо заменить асфальтовое покрытие на территории садика Освещение по периметру территории. Побольше песка в песочницах Новый асфальт нужен! Дети и взрослые спотыкаются о ямы и падают!);

- рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (Хотелось бы побольше развивающих кружков. Хотелось бы побольше развивающих кружков);

- создать комфортные условия пребывания детей в здании детсада (Поставить больше скамеек в фойе, где переодеваться дети.);

- Модернизировать сайт.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
336 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	28,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			78,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			44,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	34,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	35,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			88,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	26,2
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	45,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			89,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			79,3

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- в вопросах организации педагогического процесса, укрепления кадров и изменения графика предложено использовать инновационные методы работы, развивать доброжелательное отношение к ученикам и качественное выполнение работы учителями и администрацией, перейти на 5-ти дневное обучение, увеличить продолжительность перемен, обновить, укрепить и омолодить педсостав гимназии. (Хотелось бы более подробных объяснений материала учителями во время уроков. Две трети класса вынуждены обращаться за помощью к репетиторам. Внимательнее подбирать педагогический состав школы. Моё предложение нанять новых учителей. Новых в плане не за 70 лет);

- в вопросах организации внеклассной и внеурочной деятельности в гимназии внесены предложения: о необходимости организации дополнительного бесплатного образования и досуга для детей: спортивных и иных кружков (пример биология) на базе школы, создания и расширения группы продлённого дня (Есть, но до 14.00);

(Классный руководитель больше времени проводил с детьми. Музеи, походы, поездки тематические. При разработке и реализации курсов внеурочной деятельности, продолжить работу курса ВУД «Школа безопасности»);

- отношение к дистанционному формату в основном сводится к признанию его вынужденного характера: (Обеспечить детей достойным дистанционным образованием, если в то будет необходимость. В условиях пандемии, все учителя должны заниматься с детьми онлайн. Использовать дистант для болеющих. Хочу в школу. На дистанционки ничего не понимаю.);

- по транспортной доступности, благоустройству и состоянию подъездных путей и стоянки возле образовательного учреждения предложено организовать подъезд к гимназии и произвести ремонт дорожек от проспекта, обеспечить нормальный безопасный подход к школе, нормальный тротуар при переходе от 11 школы до Гимназии, создание , парковки. (Реконструкция подхода к Гимназии (тротуар): расширение пешеходной дорожки, снос гаражей перед входом в здание. неудовлетворительное состояние школьного здания, подъезда и подхода детей к школе.);;

- поступили также замечания по организации питания, улучшения его рациона, работы столовой; предлагается улучшение организации процесса питания детей, столовую сделать побольше, поменять поставщика питания. (Хотелось бы, чтобы столовая была в доступе для детей на переменах. Иногда нужно подкрепиться и не ждать очереди для класса. Дети жалуются на отвратительную еду в школьной столовой. было бы отлично, если в столовой был представлен более обширный выбор еды (конкретно в буфете). Дети жалуются, что еда в школьной столовой всегда холодная. Хотелось бы организовать питание детей так, чтобы еда была теплой.);

- в вопросе организации питьевого режима предложено обеспечить доступность питьевой воды для учащихся: (Сделать куллеры с питьевой водой в столовой .Было бы неплохо иметь во всех кабинетах кулеры с водой.);

- состояние туалетных комнат, их оснащение и санитарное состояние получили неблагоприятную оценку: (В туалетах не очень комфортно, в женском туалете высокие двери. Необходимо обеспечить туалеты туалетной бумагой, улучшение, ремонт туалетов для учащихся, иметь в туалете мыло и туалетную бумагу. Мыло, освежитель воздуха и туалетную бумагу в туалете;

- внесены предложения по расширению территории гимназии, ремонта и реконструкции помещений и пришкольной территории, улучшению состояния материальной базы и оснащения, отопления в зимний период для чего предлагается;

- передать школе близ лежащую территорию бывшего молокозавода: Предлагаю отдать нашей гимназии давно пустующие помещения бывшего молокозавода. Помещения можно использовать для нужд образовательного учреждения (оборудовать классы, мастерские и т.п.), а также использовать новую площадь для создания школьного стадиона;

- В гимназии нет условий для занятий спортом. Отсутствует стадион, уроки физкультуры проводятся в коридорах. Очень маленькая столовая, отсутствует игровая зона для прогулок. Гимназии необходим стадион для занятий физкультурой

на улице, а также спортивные залы, спортивная площадка во дворе гимназии. Предоставление или строительство спортивного зала и площадки для занятий физкультурой, ремонт школы.

- Увеличить помещение для столовой за счёт внутреннего двора. Столовая маленькая, дети не могут нормально покушать!!!! Заасфальтировать внутренний двор. Строительство нормальной спортивной площадки для занятий физкультурой, новый асфальт, обустроенный пришкольный участок

-Улучшить зону ожидания детей в холле, расширить фойе школы, не хватает спортивного зала и ремонта. Ремонт в гардеробе; ремонт в гардеробах для физкультуры. Убрать турникеты, увеличить гардероб для средней школы. Сделайте пожалуйста шкафчики;

- Нужно сделать ремонт, гимназия в ужасном состоянии (туалеты, коридоры, классы, мебель) чтобы гимназия имела помещение где родители в холодное время года ожидали детей. нет места для ожидания родителя внутри гимназии, родители мёрзнут на улице;

-некоторые кабинеты зимой холодные, не знаю что в данной ситуации можно посоветовать, разве что разобраться с отоплением. Возможно стоило бы выделить больше денег из бюджета на ремонт! В школах очень холодно, девочек заставляют носить юбки в обязательном порядке;

- Ремонт класса, чтобы осуществлялся за счет школы, а не родителей. Покупка принтера, заправка картриджей, покупка бумаги, жалюзей и прочего;

- по вопросам информатизации и информирования предложено предоставлять больше информации об обучении в период пандемии, в том числе по доп. занятиям, высказаны замечания к электронному дневнику:

(Сменить систему электронного дневника РУЖЭЛЬ на более современные и удобные сервисы , например Дневник.ру , хотелось бы в режиме онлайн во время уроков иметь доступ к полученным оценкам. Электронный дневник ведётся не надлежащим образом: не всегда размещается домашнее задание, отсутствует полное расписание уроков. электронный дневник введётся для галочки, по факту задают совершенно другие задания!!!!!! Необходимо создание общеобразовательной платформы);

- вопросы взаимоотношений работников школы с учащимися (родителями) сводятся к вопросу главвежливости:

(Запретить учителям повышать голос на учеников, научить вахтёров вежливости, в особенности в общении с детьми, быть некоторым педагога более человечными по отношению к ученикам! что бы вахтёры были менее грубыми и меньше хамили, как детям, так и родителям. Заняться профилактикой проф.выгорания учителей и обучением этики общения с детьми.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Сиверская гимназия»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
418 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	40,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			90,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	29,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			63,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,3
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,5
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- в вопросах организации и содержания педагогического процесса предложено проявлять больше индивидуального подхода к ученикам, больше внимания детям в обучении, дополнительные занятия по подготовке к ВПР 4 классов, организовать индивидуальные образовательные маршруты в выпускных классах, наладить взаимопонимание между учителем и учеником ,не каждый учитель может найти общий язык;

(увеличить количество дополнительных часов по наиболее сдаваемым предметам. просьба поставить ребят сдающих ЕГЭ в равные условия, просьба увеличить количество часов по обществознанию (хотя бы в 10-11 кл.),это самый сдаваемый предмет после обязательных русского и математики учебный процесс должен выстраиваться в соответствии с потребностями учащихся. Количество часов по предметам должно соответствовать этим потребностям, В зависимости от того какие предметы учащиеся собираются сдавать);

- по вопросам графика и продолжительности учебного процесса, пропускного режима предложено, работы детского сада:

- Отмена 6 дневной рабочей недели для учеников простых классов с 5 по 9., начало учебного дня с 9.10. отмена обучения по субботам. Увеличить длительность перемен. Убрать урок физкультуры первым уроком. Выпускать детей из классов на перемене. Не проводить в здании школы выборы;

- Организовать пропускной режим с помощью лицензированной охранной организацией, ввести электронные карты для контроля школьника на вход и выход из школы и денежные электронные карты на питание;

- Набирать воспитателей с опытом работы от 5 -10 лет. Не допускать халатности во время прогулок. Соответствующая одежда у воспитателей (не кожаные короткие юбки и глубокое декольте). Укомплектовать штат логопедом. Обеспечить охрану детского сада;

- в вопросах организации внеклассной деятельности внесены предложения: (Сделать группу продлённого дня более доступной для всех обучающихся начальных классов, организовать больше кружков спортивных в школе. ввести занятия английского языка для детей - дополнительный факультатив, организовать больше разнообразных кружков и секций, больше развлекательных мероприятий для детей.);

- отношение к дистанционному формату сводится к пожеланиям закончить дистанционное обучение и 1 сентября начать работать в штатном режиме. Отменить электронные дневники и отменить дистанционное обучение. Поменьше делать периоды дистанционного обучения или совсем отказаться от таковых особенно в начальных классах. При дистанционном обучении нужна связь со всеми педагогами, а особенно с учителем математики;

- по транспортной доступности и состоянию подъездных путей и стоянки возле образовательного учреждения отмечены недостатки с организацией доставки детей до школы, отсутствием парковки, и школьного автобуса. Уличные площадки, чтоб были лучше (особенно покрытие напольное, так как весной везде грязь);

(Нужна новая спортивная площадка и спец.школьный автобус для доставке детей от дома и до школы и в обратном направлении. Выделить гимназии автобус для перевозки учащихся и педагогов на важные мероприятия);

- поступили предложения по организации качественного питания, улучшения работы столовой, улучшения рациона, бесплатная столовая для детей до 7 класса, бесплатные завтраки. Сделать 1 перемену длиннее, для обеденного перерыва, дети не успевают обедать. (Я считаю, что просто необходимо обеспечить питание в столовой для детей с пищевой аллергией-таких детей огромное количество и они вынуждены страдать от отсутствия возможности диетического питания в школе! Сменить команду поваров, срочно! В Сиверский гимназии.);

- предложения по питьевому режиму: Организовать воду в каждом кабинете, давать детям пить в других классах. Хотелось бы иметь в вестибюле, рекреациях бесплатную питьевую воду для детей и гостей школы;

- состояние туалетных комнат, их оснащение, предлагается привести в порядок туалеты, обеспечить наличие туалетной бумаги, мыла, бумажных полотенец;

- замечания к медицинскому обслуживанию сводятся к необходимости регулярно проводить профилактику заболеваний детей, усилить контроль медицинского персонала по приёму болеющих детей;

- состояние материальной базы, помещений и пришкольной территории, оснащение:

- Гимназии срочно необходим капитальный ремонт здания, сделать раздевалки для физкультуры. Здание школы уже устарело, необходима модернизация, ремонт здания старой школы. Необходимо построить стадион, сделать благоустройство пришкольного стадиона. (Жаль, что в школе нет бассейна Спортивные площадки нужны. Вставить новые двери в кабинеты на втором этаже. Улучшить зоны ожидания.);

- Нужны новые современные лаборатории химии и физики. Улучшить оборудование классов техническими средствами - принтерами, проекторами и т.д.;

- по вопросам информирования, взаимоотношений работников школы с учащимися (родителями) предложено:

-Обновить информационные стенды при входе. Сделать доступной информацию о работе в школе кружков. Проводить "День открытых дверей" для родителей с возможностью посещения уроков. Поменять вахтера;

-Бесплатное предоставление бахил для посетителей.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Перегудова»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
441 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	28,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	29,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			79,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	24,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	0,4	31,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			86,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	26,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	16,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	45,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,6

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- в вопросах организации педагогического процесса предложено:
- изменить график: установить 5 дневную рабочую неделю для учеников 5-9 классов (без субботы) (Сделать субботу неучебным днем для средней школы. Сделать меньшее количество учеников в классе и отменить учебный день в субботу, обеспечить адекватную учебную нагрузку. Уроки распределить в течение недели. Хотелось убрать ненужные предметы: музыка, изо, обж и освободить субботу...);
- не оставлять детей без перемен на время пандемии с 1.09.2020, вернуть очную форму обучения и не допустить перехода на две смены обучения, совместить окончание уроков и начало секции в бассейне, а также снизить нагрузку на лето, уменьшить объем домашнего задания. (Очень большой объем домашних заданий, ребенок сидит с работами до глубокой ночи. Нет согласованности между преподавателями об объеме заданного на дом. На один день огромный объем по разным предметам.);

- высказаны также пожелания об упрощении дресс-кода для обучающихся (Свободный дресс-код. Сменить школьную форму для старших классов. Мальчики и девочки не должны ходить в одинаковых (мужских) синтетических жилетах. Следить строже за внешним видом детей.);

- значительное внимание респондентами уделено организации внеклассной деятельности:

- предложено проводить больше бесплатных дополнительных уроков по основным предметом с участием квалифицированного педагога, ввести кружковую деятельность и ведение факультативных занятий, организовать дополнительные кружки и секции, в том числе спортивные, бесплатные кружки по логике, больше занятий для олимпиадной подготовке, а также бесплатные занятия с логопедом, если того требуется;

- проведение внеклассной работы с учениками класса для сплочения коллектива и социальной адаптации. Уменьшить пропаганду Победы в ВОВ

- организовать тесты о будущей профессии для учеников 8-мых классов. (С целью выявить желание у учеников к той или иной профессии.);

(На группе продленного дня больше всего зочется, чтобы был либо кружок, либо домашняя работа. Постоянный приход студентов в прошлом году привел к тому, что уставший ребенок приходил и до вечера позднегл сидел с уроками.);

- родителями и учащимися резко отрицательно воспринимается дистанционный формат обучения в 2020 году, предлагается по возможности её максимально исключить, однако обучать дистанционно в период пандемии детей с хроническими заболеваниями, Дополнительное ОУ для детей с ОВЗ в городе Гатчина. В случае возникновения необходимости и введении дистанционного обучения необходим понятный для учащихся и их родителей алгоритм взаимодействия с педагогами; при дистанционном обучении хотелось бы, чтобы все уроки проходили через скайп, зуум и т.д., а не просто раздавалось задание по параграфа. - Убрать дистанционное обучение. Дети ничего не делают, все легло на плечи родителей - объяснение новой темы Чтобы дети все встретились 1 сентября и ходили в школу, а не дистанционное обучение.);

- по транспортной доступности и благоустройству подъездных путей и стоянки возле образовательного учреждения предложено: заасфальтировать территорию вокруг школы, так как она очень неровная, но отремонтировать дорогу перед входом в лицей. (где проводят линейки на 1 сентября). (Сделать асфальт около школы, убирать зимой снег на территории лицея, наладить систему пропуска в школу, в нее утром не зайти, не выйти. Браслеты сделали, так теперь вообще каллапс);

- Также предлагается организовать парковку для возможности высадки детей, поскольку очень не удобно высаживать ребенка из авто и при этом приходится препятствовать движению, нет парковки, нет в школе места ожидания ребёнка, приходится стоять на улице, а также делать развозку учеников школьным автобусом;

- Улучшение территории вокруг школы: дорожного покрытия, площадки для прогулок и отдыха;

- высказаны многочисленные замечания по организации питания, работы столовой, организации питьевого режима:

- Необходим доступный график по приему пищи в столовой, организовать работу столовой по субботам, провести ремонт в столовой, полноценный завтрак, двухразовое питание, иметь возможность оплаты картой, обеспечить ассортимент горячих блюд, соответствующих вкусам и потребностям детей (В столовой мало места. не устраивает качество питания в столовой, холодная еда, бывает не вкусно, на хлебе попадалась плесень. Холодная еда на платном обеде довольно часто. Подают детям холодную и невкусную еду. Улучшить рацион детей в столовой, я готова платить больше за обеды);

- питьевой режим: Сделать доступной питьевую воду для учащихся, а не за счёт родителей, кулеры с водой в каждый кабинет, (Бесплатная питьевая вода для школьников. Обеспечивать детей питьевой водой в классах. поставить кулеры с водой в каждый кабинет);

- были высказаны замечания к медицинскому обслуживанию: (Организовать работу врача-педиатра в школе, тем самым разгрузить поликлиники. Хотя бы чтобы появилась медсестра в медпункте. Просьба открыть ежедневный медицинский пункт.);

- состояние туалетных комнат, их оснащение и санитарное состояние получили неблагоприятную оценку:

Главное пожелание - чистые туалеты, питьевая вода, мыло и одноразовые полотенца, отремонтировать туалеты в школе, приобретение расходников для туалета за счёт организации, а не родителей, сделать ремонт в туалетных комнатах. Установить больше раковин. Повесить дозаторы для мыла и электросушилки для рук; В туалетных комнатах сделать замки на дверках кабинок, обеспечить кабинки туалетной бумагой. Оборудовать туалеты мылом, чаще их убирать! Воду горячую в туалетах!! Отсутствие сушилки в туалетных комнатах или полотенца. Туалетной бумаги тоже нет. Неудовлетворительное состояние туалетов, включая отвратительный запах канализации удручает. Хотелось бы, чтобы привели санузлы в порядок. ремонт в санузлах, вентиляция в санузлах, чтоб в -20 зимой в санузле преподаватели не открывали окно для проветривания и запах не расходился по коридору и классам. В туалет бумагу положить туалетную бумагу и мыло! И замки на туалетах повесить. бумажка желательна в туалетах).

- по вопросу состояния материальной базы и помещений лицея, оснащения оборудованием основные пожелания сводятся к необходимости осуществления капитального и текущего ремонта за счёт бюджетных средств, а не средств родителей:

- Сделать нормальную, непротекающую крышу; улучшить качество воды в туалете; обновить обои в кабинетах (в которых они есть); отремонтировать сломанные подоконники и обновить старые оконные рамы, привести в порядок и обновить раздвижки на 2-ом этаже, нормальные раздвижки для начальной школы;

- Сделать ремонт холла, туалетов, коридоров, площадки перед лицеем, установление детской площадки для младших школьников за лицеем, освещение школьного двора;

- Отремонтировать и благоустроить места общего пользования (туалеты, коридоры, актовЫй и спортивный зал);

- По возможности осуществить современный ремонт спортивного зала и прилегающей к школе спортивной площадке;

(по закону ремонт осуществляется за счет средств бюджета, однако с родителей продолжают собирать деньги на эти нужды. Этого быть не должно. Лицею давно требуется реновация, страшно заходить в классы, огромные бюджеты выделяют образовательным учреждениям , но видимо в лицеи все идёт мимо кассы.);

- Школа требует ремонта, в классах на 3-м этаже не было ремонта уже лет 30, с потолков осыпается побелка, стены все в трещинах и со слезшей краской. Классы в плохом состоянии. (почините крышу!!! сколько можно видеть эти ведра в коридоре третьего этажа. Ремонт протекающей крыши на третьем этаже (около кабинетов русского языка и литературы));

- Более современное оснащение школы предполагает с точки зрения опрошенных: оборудование комнаты отдыха и ожидания в школе, ремонт в классе, новые парты и стулья для учащихся, Ремонт внутренних помещений, спортивного зала, лицензированная охрана. Размещение дополнительных скамеек в коридорах учебного заведения, а также расширение мест для хранения верхней одежды. Ремонт туалетов (защёлки в кабинках), ремонт крыши здания, а также камеры наблюдения;

(Было бы хорошо вернуть скамейки в коридор ,где находятся кабинеты 301-306 и поставить замки на всех кабинках в туалетах. Много желающих учиться в этом лицее а здание не позволяет. Требуется увеличение площади. Ремонт в кабинетах, бОльшие по размеру кабинеты для начальной школы. Построить рядом отдельное здание для начальной школы);

- по вопросам информатизации и информирования предложено:

- Наладить оперативное информирование родителей по организационным вопросам касаяемо класса, учеников, предоставлять больше подробной, своевременной информации о предоставляемых услугах, чтобы было понятно заранее, даже "чайнику", улучшить навигацию по зданию, для чего разместить больше указателей, табличек, для лучшего ориентирования в школе. В фойе сделать электронное информационное табло, которое будет напоминать о мероприятиях, поздравлять победителей и призеров олимпиад и конкурсов и т.п., увеличить количество информационных стендов;

(Оперативнее доносить информацию о планах школы. Возникают ситуации когда неясно куда и когда идём/едем. Сделать навигацию (указатели) к кабинетам. С лестницы совершенно непонятно, в какую сторону идти, чтобы добраться до нужного кабинета. Получилось с третьей попытки... Хотелось бы обеспечить навигацию по зданию лицея. Обеспечить наличие питьевой водой хотябы начальные классы, т.к.сейчас этим занимаются родители);

- высказаны пожелания и о совершенствовании электронных ресурсов: Нужно добавить больше полезной информации на электронный сайт лицея. Создать нормальный сайт, ввести электронный документооборот, заранее информировать

получателей услуг об изменениях в работе специалистов. Сайт не информативен, сложно найти нужную информацию, следует упростить сайт;

- замечания по электронному дневнику: (Улучшить работу по предоставлению информации в электронном дневнике. Улучшить своевременность, актуальность и скорость предоставления информации от учителя к ученику и родителю. Не очень удобный электронный дневник. Нет в дрступе положения об объемеиоценке домашнего задания;

- затронуты также вопросы взаимоотношений работников школы с учащимися и родителями, высказаны пожелания главвежливости:

- Побольше бы вежливости, отдачи и подачи знаний от некоторых учителей, повысить доброжелательность преподавательского состава Педагогам младших классов в первую очередь нужно относиться к ученикам, как к детям, личностям, а не оскорблять и унижать. хотелось бы более доброжелательного отношения к детям со стороны учителей, чтобы перестали детей оскорблять, унижать и давали качественноеобразование. Более доброжелательные вахтёрши и секретарь. Улучшить отношение охранного персонала к посетителям. Улучшить качество общения с администрацией (Вахтеров поменять,это мой второй ребенок который пойдет в лицей,если ребенок вернулся за забытыми вещами,не надо чтобы он возвращался с родителями,,его просто не пустили,в лицее на вахте просто церберы,самавидела,когда увидели родителя,просто "душка". Родитель просто так в школу не заходит. Очень хочется, чтобы вахта, ссылаясь на директора, перестала видеть в нас врагов. Желаю лицей и его ученикам побед и успехов! Хочется человеческого отношения к детям со стороны вахтеров, уборщица и тд, нормальную зону ожидания для родителей. Оценивание по предмету изо неадекватно - не всем дано быть художниками. Со стороны некоторых учителей быть более открытыми к ученикам и родителям. Должна быть хорошая охрана школы для обеспечения безопасности школьников. Хороший педагогический состав.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
77 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	28,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	44,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	39,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,5
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,4
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,2
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,6

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- в вопросах организации педагогического процесса предложено сделать побольше кружков для дошколят, сделать доп.секции, экскурсии для детей, сменить преподавателя по музыке: (Больше бесплатных кружков в школе. В остальном всё устраивает. Пожелания больше к образованию детей, к программе обучения. Дети много рисуют и делают поделок, это хорошо, но было бы полезно ввести окружающий мир, что бы малыши знали что такое радуга облако лёд снег и из чего это состоит - такого рода информация поспособствовала бы более интересному развитию. Нужен учитель музыки в начальной школе;

- респонденты напоминают, чтоб воспитатели следили, правильно ли ребёнок одел одежду;

- напоминают о необходимости размещения «Схемы расположения помещений для перемещения»;

- по вопросам благоустройства предлагается «Асфальт новый сделать на территории»;

- определённые нарекания вызывает медицинское обслуживание: «Более тщательно оказывать первую помощь мед работнику если ребенку не поздоровилось до приезда родителей; Иметь в аптеке больше лекарственных средств при оказание первой помощи!»;

- поступили предложения по организации бесплатного питания: (Обеспечивать всех ребят бесплатным питанием и рабочими тетрадями по всем предметам; Улучшение питания, пожелание продолжения обучения после начальной школы. Желательно отремонтировать столовую.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»: Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
107 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	40,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			90,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	15,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			53,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	37,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,8
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			94,5
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	46,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			92,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85,7

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- в вопросах организации педагогического процесса предложено сделать какие-нибудь кружки, секции, отмечается что не хватает спортивного зала, зон ожидания для родителей, необходимо организовать преподавание английского языка, спортивные кружки, интерактивные занятия (Очень бы хотелось заниматься английским языком в саду. Развитие дополнительных кружков, секций, организация игр на прогулке. Хотелось бы видеть полноценный спортивный зал для школьников. чтоб ребенок с удовольствием ходил в детский сад, а поэтому желательно обновлять игровую зону, чтоб было больше интерактивных площадок!);

- резко отрицательно воспринимается дистанционный формат: (Если позволит ситуация, надеюсь что позволит, не надо больше дистанционного обучения);

- большое внимание респонденты уделили кадровому обеспечению обучения: следует «Укомплектовать штат сотрудников, Вежливых воспитателей побольше, Хотелось бы видеть побольше опытных педагогов (воспитателей), любящих детей.

Смена младшего персонала в средней группе(некомпетентность в отношении к детям у которых родители работают в мед.учреждениях)»;

- замечания к медицинскому обслуживанию: (Требуется регулярная работа медицинского работника. Наличие мед.сестры на месте! Работа логопеда должна быть начиная с 3х лет ребенка);

- поступили предложения по организации качественного бесплатного питания, изменения графика, улучшения его рациона, отдельного рациона питания для детей аллергиков: (Хотелось бы, чтобы еда для детей была вкусной и полезной. Улучшить питание, и платить за то что едят дети, а то готовят то что они не едят(например запеканку и вообще всё творожное). Хотелось бы увидеть более расширенный рацион питания для детей, завтраки сделать после первого урока. в старших группах порции еды маленькие, слышу и вижу от родителей, некоторые дети в старших группах не наедаются.);

- по вопросам благоустройства и транспортной доступности предлагается сделать парковку, сделать асфальтированные подходы к детскому саду, организовать место у школы для парковки велосипедов, площадку для машин сделать больше. (Крик души: «И дорогу, ведущую непосредственно к самому детскому саду № 6 в п. Вырица раз в год засыпают огромным гравием, хотелось бы уже, чтобы сделали асфальт, так как очень тяжело с маленькими детьми туда добираться по такому огромному гравию пешком, ни коляску невозможно тащить, так как она просто не едет по такому гравию, и на велосипеде и самокате самому ребёнку тоже невозможно проехать, приходится родителю ещё и на себе тащить весь этот транспорт, а если детей несколько, то совсем беда! Только на машине хорошо! Но не у всех есть машины! Хотелось бы увидеть уже асфальт!»)

- внесены предложения по ремонту материальной базы и коммунальной инфраструктуры, коммуникаций, сохранения комфортного температурного режима: (Благоустройство прилегающей к зданию территории, веранды, дорожки. Ремонт фасада здания, возможность пристройки спортивного зала. Заменить Ветхие трубы водоснабжения Школы и садика. Заменить старую электропроводку. Решить вопрос тепла на нижних этажах в группе в прохладное время года. В группу Солнышко закрывайте пожалуйста дверь уличную,может неудобно каждому открывать по домофону,но,это безопасность детей,не нужно вставлять палку в дверь,дверь должна быть закрыта всегда.);

- одним из респондентов поднят вопрос льготной оплаты услуг детского сада: (Являясь многодетной мамой, мне приходится платить за всех детей полную сумму за сад, льгот не предусмотрено, как было ранее, теперь нужно собирать кучу справок и выписок, плюс прожиточный минимум заработка. Хотелось бы вернуть льготы, как было ранее, без сбора справок и тд).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности 223 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	44,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	26,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,3
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	38,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^4			96,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K^5			93,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86,7

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Получатели услуг выразили потребность повышении эффективности и качества работы сотрудников организации. (в том числе: Быть более доброжелательные, своевременно сообщать какую-либо информацию об учебном процессе. Вежливость сотрудников. Информирование родителей (законных представителей) о проводимых конкурсах для детей. Руководителю структурного подразделения стоит научиться более доброжелательно общаться с родителями воспитанников!!! При общении с руководителем создается впечатление что человек работает без опыта работы!);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Дополнительные занятия. Организация условий по развитию творческих способностей и интересов воспитанников. Не хватает спортивных секций. Не хватает физических доп. занятий. По больше кружков. Хотелось бы вокальный, танцевальных, кружки иностранных языков. Развивать дополнительное образование по направлению искусства. Организация факультативов (дополнительных занятий, курсов в школе) для подготовки к ЕГЭ. Введение продленки для учеников начальной школы. Вернуть

группу продлённого дня. Группа продленного дня для начальной школы. Очень бы хотелось, чтобы у начальной школы была продленка. Продлёнка для детей начальной школы. Продленка для начальных классов. Продленка должна быть у начальных классов. Сделать продленку. Хотелось бы больше экскурсий, особенно по музеям);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Восстановить бассейн для воспитанников, вестибюль и дорожное покрытие возле самой школы. Оснащение и пополнение материалами методического кабинета. Улучшить материально-техническую базу, в том числе работу Интернет ресурсов. Можно было бы организовать спортивный стадион рядом со школой. Мы с ребятами хотим спортивную площадку на улице, место для этого есть. Нужна спорт площадка на территории. Школы. Построить новое здание для спортивной школы. построить школьный стадион. Сделать спортивную площадку на улице. Хотелось бы рядом со школой иметь спортивную площадку. Хочется, чтобы была организована детская спортивная площадка на территории школы. Наличие воды в каждом классе. Обеспечение ноутбуками всех учащихся. Проведите нормальное отопление в класс ОБЖ. Сделать хорошее освещение помещения!);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Здание школы и детского сада требует ремонта, отсутствие обучающих интерактивных игрушек, спортзал требует ремонта. Сделать пристройку к школе, для увеличения количества кабинетов, что бы не было второй смены. Сделать ремонт.);

- Улучшить информирование родителей (законных представителей). (в том числе: Информирование родителей (законных представителей) о способах получения воспитанниками психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи специалистами ДОО и другими организациями, посредством размещения актуальной информации на официальном сайте. Размещение на официальном сайте учреждения достижений воспитанников в разделе "Наши достижения". Информационное сопровождение образовательного процесса.);

- получатели услуг выразили потребность в наличии мед. работника. (в том числе: Медицинский работник. Присутствие мед работника. Хотелось бы, чтоб появился постоянный мед работник. Хотелось бы видеть медицинского работника и психолога.);

- Улучшить качество питания в организации. (в том числе: Можно добавить в столовой несколько новых блюд, так как однообразность быстро надоедает. Следить за качеством питания в детском саду №20 и количеством мяса и рыбы. Такое ощущение, что ребенок ест каждый день капусту во всех видах. Откажитесь от соленых огурцов в питании, это вредно для малышей. Улучшить еду в столовой. Улучшить питание детей. Улучшить питание в столовой. Кормят плохо и невкусно.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Веревская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
272 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	21,7
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			85,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	41,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			71,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	39,6

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			99,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,5
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Улучшить информирование родителей (законных представителей). (в том числе: Более полной информации на сайте школы. Больше актуальной информации на сайте и более удобной интерфейс. Больше информации по мероприятиям. Больше открытости. Доступ к информации на сайте. Нужен стенд для информации родителям на улице, потому что родителей в школу не пускают, только по договоренности.)

- Рассмотреть различные формы проведения собраний для родителей и законных представителей. (в том числе: Собрания для родителей можно теперь и в дистанционной форме проводить, все могут посмотреть, когда захотят в записи и быть в курсе событий. Проводить общешкольное собрание дистанционно.);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Больше творческих кружков. Кружков очень мало, надо больше и разнообразнее. Кружков больше. Творческие кружки для детей. Надо больше кружков, чтобы дети были заняты. Школьное радио и телевидение. Добавить кружков по рукоделию, театрализации. Побольше кружков творческих: театральные, вокальные и др. Создать кружки

различной направленности развивающие творческие способности. Увеличить количество кружков. Школьное радио и телевидение. Нужна группа продлённого дня, чтоб дети делали уроки);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: в столовой установить кулеры, не все дети успевают купить еду на переменах. Кулер в фойе школы. Кулеры с водой в кабинеты технологии, и в фойе. Нужны кулеры и кофейный аппарат можно. Аппарат с шоколадками, чаем, кофе. Вело-парковка у школы. Школе нужен новый современный автобус. Возможность оставлять лыжи и сменную обувь в школе, чтобы не носить из дома постоянно Второй спортзал для учащихся начальной школы. Надо сделать спортивную площадку с тренажерами. Беседку поставить. Новый стенды в фойе. В большой школе таблички на каждую дверь и да, двери заменить!!!! Современные зоны отдыха для детей в коридорах. Создать игровой уголок на 1 этаже для обучающихся н/кл. Усилить пропускную систему. Установить турникет при входе в школу и организовать проход по электронным пропускам.);

- Улучшить качество питания в организации. (в том числе: Столовая: Невкусное питание в столовой (в свете обеспечения питанием всех обучающихся начальной школы на следующий год - продумать меню и посадку детей). Оплата за питание в столовая карта. Отделить буфет от столовой. Хотелось бы лучше питание в столовой.);

- Получатели услуг выразили потребность в наличии специалистов. (в том числе: в школе должен быть логопед! Дефектолог. Необходимы педагоги по математике, русскому, английскому. Нет постоянно медсестры в школе. Исправьте ситуацию.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Двери в кабинет технологии. Замена дверей в кабинетах. Заменить все двери, особенно в туалете. Повесить жалюзи на окно. Внешний вид внутри школы удручающий. Жалюзи в кабинеты. Отремонтировать столовую. Сделать отдельный буфет. Сделайте ремонт во ВСЕХ классах! Школе нужен ремонт, современные красивые стенды. Обновить канализацию. Сильно пахнет.);

-Изменить график работы организации. (в том числе: Начинать уроки с 9.00. Организовать 5- дневное обучение с 5 класса. Хотелось бы иметь единый график каникул и четвертей (триместров) по всему району, так как дети, занятые в дополнительном образовании, не могут совместно планировать мероприятия на каникулах из-за их различного времени начала и окончания.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации.

- Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе – схематическое изображение структуры управления образовательной организацией), включая информацию о системе подчинения и органах управления структурных подразделений.

- Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение).

- Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации.

- Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России.

- Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности.

- Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. В том случае, если в образовательной организации не обеспечены условия для получения образовательных услуг инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, необходимо указать информацию об этом в соответствующем разделе.

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

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

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

- 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 о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки.

- Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии.

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

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В случае наличия в составе образовательной организации структурных подразделений (филиалов), обязательным требованием к представлению информации о деятельности организации в открытых источниках (информационные стенды и официальный сайт организации) является размещение полной и актуальной информации о структуре и органах управления образовательной организацией (включая филиалы/ подразделения), а также иной установленной информации и документов в соответствии с требованиями действующих НПА. Вся документация, относящаяся к структурным подразделениям, должна располагаться на официальном сайте «головного» учреждения либо в форме документов, либо в форме прямых ссылок на конкретный раздел (документ), размещенный на сайте подразделения (при наличии собственного сайта подразделения/ филиала).

Необходимо своевременно (в течение 10 рабочих дней) актуализировать информацию, размещенную в открытых источниках, в случае ее изменения.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование, а также непосредственное оказание услуг.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа

образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №1»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
247 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	20,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	43,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			63,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	38,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,2
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86,3

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Необходим ремонт здания школы. Ремонт туалетов. Нужен капитальный ремонт здания. Сделать капремонт здания. Улучшение условий в туалетных комнатах для комфортного посещения детьми. Необходим ремонт здания школы.);

- Улучшить качество питания в организации. (в том числе: Нормальное питание. Организация качественного питания для детей. Раздельное питание для детей аллергиков.);

- Получатели услуг выразили потребность в наличии большего количества специалистов. (в том числе: Возможность появления в школе постоянного мед работника. Больше молодых специалистов, учителей, современное обучение.);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Построить еще один спортивный зал. Построить пристройку к школьному зданию в связи с увеличением количества обучающихся. Обеспечить школу детским жидким мылом, туалетной бумагой, влажными салфетками и т.д., поскольку это приходится закупать родителям.);

-Получатели услуг выразили потребность повышении эффективности и качества работы сотрудников организации. (в том числе: Провести беседу о вежливости персонала) и соблюдение субординаций. Уважение к ученикам);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Больше кружков дополнительных. Больше организованных поездок, экскурсий.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

- наличие и понятность навигации внутри организации.

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

- санитарное состояние помещений организации.

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Войсковицкая средняя общеобразовательная школа №2»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
99 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	27,1
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	49,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	38,8

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,5
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,1
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,8
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Изменить график работы организации. (в том числе: В школе ввести пятидневную рабочую неделю во всех классах.);
- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Нужны продлённые группы.);
- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Улучшать насыщенность среды и степень доступности материально-технических и информационных ресурсов участникам образовательного процесса. Установка детских спортивных комплексов на участках. Бесплатный проездной для старшеклассников. Выдать бесплатные проездные всем ученикам школы.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

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

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование получателей услуг, а также взаимодействие посредством дистанционных способов связи.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Вырицкая средняя общеобразовательная школа №1»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
381 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	25,1
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	34,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			86,7
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	32,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			82,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			64,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	36,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,6
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			92,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	24,2
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	16,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	43,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			84,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Получатели услуг выразили потребность повышении эффективности и качества работы сотрудников организации, а также увеличение количества специалистов. (в том числе: Больше квалифицированных хороших преподавателей. в организации нехватка учителей-предметников. Вежливость персонала обязательна. Отправить педагогический состав 70+ на заслуженный отдых. Преподавателям надо быть более открытым к детям, а то некоторые дети боятся обратиться за помощью к педагогам. Расширить штат преподавательского состава по изучению иностранных языков.);

- Изменить график работы организации. (в том числе: Было бы намного лучше, если бы дети не учились по субботам. Изменить график начала уроков и ввести 5 ку для 5 и 6 классов...как переходный период после нач. школы. Не отменять шестидневку. Отмена школьного дня по субботам.);

- Улучшить качество и доступность питания в организации. (в том числе: Бесплатное питание, с 1 - 4 классы. Бесплатный обед до 5 класса. питание " подтянуть", дети очень жалуются на то, что всё невкусно, хоть и платно. В

школьной столовой учащимся младших классов сложно купить что-то самим. Стоит стена из старших детей и маленьким не пробиться. Да, учитель покупает что попросят, но бывает, что хотят купить самостоятельно в другое время- и никак. Наличие нормальной столовой обязательно. Надеемся, что все-таки будет обеспечено питание бесплатное в начальной школе хотя бы! Должно быть организовано питание детей бесплатно.);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Неплохо было бы организовать питьевые бойлеры, или что-то вроде этого, чтобы дети могли попить, особенно после уроков физкультуры. С навигацией по школе очень всё трудно, особенно для малышей. Бассейн. Иметь хорошую спортивную базу. Оформление стадиона. Зона ожидания детей более комфортные. Надо сделать более удобный гардероб для детей, шкафчиков на всех не хватает. Продумать снабжение туалетов бумагой, мылом и санитайзерами в условиях пандемии. Компьютеры. Необходимо улучшить материально-техническое обеспечение.);

- Улучшить информирование и доступность для посещения школы родителей (законных представителей). (в том числе: Организация телефона горячей линии для обращения родителей к администрации школы. Более подробная информация на сайте школы. Доступа к информации внутри школы нет, т.к. родителей внутрь не пускают. Развитие сайта школы, обновление информации. Допуск как минимум одного родителя в школу на постоянной основе. Пускать родителей в школу. Более четкое взаимодействие между филиалом и основной школой);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Больше доп. образования и общественной деятельности для школьников. Добавить дополнительные занятия для неуспевающих детей. Добавить секцию Дзюдо. Добавить спорт. секции и кружки для старшей школы (7-9 классы). Добавить творческих кружков. Дополнительные кружки. На базе школы расширить внеурочную деятельность, а именно открыть больше кружков для учащихся школы. По возможности добавить танцевальный кружок. Побольше бесплатных кружков. Побольше кружков для подростков. Побольше кружков для старшей школы. Проводить больше творческих мероприятий). И создать отделение Юнармии в школе. Хотелось бы больше кружков и спортивных секций для начальной школы. Хотелось бы, чтобы учителя больше времени уделяли детям, дополнительные занятия после уроков, если ребенок не усваивает материал!!! А то у них нет времени, много бумажной работы! Нужна продленка. Продление для первоклашек. Организация экскурсий.);

- Улучшить санитарное состояние организации. (в том числе: Следить за чистотой в школе. На пищеблоке соблюдение сан.пина!);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Выделить средства школе и сделать капитальный ремонт (ведь ей уже 40 лет). Доступные зоны для переодевания и ожидания, игровая закрытая площадка на территории школы))). Необходим ремонт и обновление оборудования и мебели. Необходимо достойное финансирование для ремонта школы. В некоторых кабинетах провести ремонт. Нужно выделять деньги из бюджета на ремонт школы! Обеспечить достойное

финансирование данной организации. Переоборудовать помещение обеденного зала столовой.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг.

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

В том случае, если организация не оказывает платные образовательные услуги, необходимо разместить на информационном стенде соответствующую информацию.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации.

- Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг. В том случае, если организация не оказывает платные образовательные услуги, необходимо разместить на официальном сайте соответствующую информацию.

- Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.

- Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий.

- Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.

- Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой.

- Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Необходимо контролировать работоспособность и актуальность размещаемых на сайте организации ссылок, а также актуальность и доступность размещаемой информации для просмотра и скачивания.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Высокоключевая средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
84 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	26,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	40,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			70,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	38,6

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	40,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,6
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,9
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,6
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,4

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Больше компьютеров. Обновление компьютерного класса. Было бы удобно введение электронных дневников, а для этого обеспечение работников школы компьютерами с хорошим доступом в интернет и обучающими курсами по работе в программах. Группа в соц. сетях. Необходима помощь родителей в пожертвовании средств на туалетную бумагу и салфетки. предусмотреть большее финансирование на приобретение бумаги);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Больше разнообразных кружков. Больше кружков организовать. Ещё больше кружков!) Организация внеурочной деятельности. Организовать больше кружков различных направлений. Разнообразить кружковую работу. Хотелось бы побольше кружков для детей. Проведение интересных мероприятий для обучающихся. Чаще проводить экскурсии и поездки в театры и музеи.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: в организации требуется постепенный ремонт в летнее время (без закрытия школы на кап. ремонт),

ремонт крыши, замена старых окон на пластиковые, утепление помещения столовой, ремонт туалетов (значительные шаги уже сделаны в этом направлении и следует продолжать). Ждем реновацию школы. Капитальный ремонт нужен. Заменить кафель или другое покрытие в холл у входа Капитальный ремонт школы. Оборудование помещений школы приборами для обеззараживания воздуха. отколотый кафель в вестибюле. Отремонтировать актовый зал школы. Отремонтировать крыльцо. Проведение ремонта в обеденном зале школьной столовой. Провести капитальный ремонт школы. Ремонт в классах нужен. Ремонт некоторых окон! Улучшить внешний вид столовой. Улучшить тепловой режим в школе. Детскую площадку хотелось бы для продленной группы.);

- Получатели услуг выразили потребность в наличии большего количества специалистов. (в том числе: Требуется привлечение специалистов, в школе не хватает учителей. Возможно школе стоит участвовать в программе "Учитель для России". Качественный подбор учителей. Нам нужен математик Не хватает учителей. Обеспечить образовательный процесс на 100% учителями – предметниками. Решить вопрос с кадрами. У нас в школе нет учителя для третьего класса!!!! Днём должна дежурить охрана в школе. Усилить охрану школы представителями Рос гвардии);

- Изменить график работы организации. (в том числе: перейти на пятидневку. Подольше перемены. Организация дистанционного обучения: проведение видео-уроков.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Наофициальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний. В случае отсутствия действующих предписаний, необходимо разместить в соответствующем разделе информацию об отсутствии предписаний.

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

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

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

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

Получатели услуг высоко оценили уровень информационной открытости образовательной организации.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
478 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,5
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	25,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			67,3
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	37,2

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁴			95,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов K⁵			95,5
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Получатели услуг выразили потребность в наличии большего количества специалистов, а также улучшения качества работы специалистов организации. (в том числе: «Хотелось бы предложить посещение бассейна для детей под контролем специалистов». Вахтёрам быть более доброжелательными. Вежливые вахтёры. Вернуть предыдущую команду поваров. Грубое отношение со стороны (вахта, мед работник). Желаем медсестре стать более вежливой.);

- Улучшить качество и доступность питания в организации. (в том числе: Бесплатное питание в группе продленного дня. Бесплатное питание. Бесплатное питание и не позднее 3 урока. Добрый день! Обратит внимание на столовую, дети жалуются на питание. Отрегулировать работу столовой, обеды холодные, супы одна вода, второе постоянный холодный рис!!! Дети 4ых классов, приходя в школу к 8.00, обедают после 12. Чай за 15 рублей это слишком дорого для чая. Пицца за 50 рублей, где от пиццы только название. Слишком завышены цены на столь копеечные продукты. А самое главное, сделайте питание детей вкусным и полезным! Овощи и фрукты-большая редкость!!!!!! Снизить стоимость питания.);

-Улучшить санитарное состояние организации. (в том числе: Более частая уборка туалетов. Повышение качества уборки в туалетах на первом этаже чтобы не было запаха. Хотелось бы больше порядка в гардеробе.);

-Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Бесплатные кружки. Больше бесплатных спортивных секций в школе. Больше кружков и секции нужно. Наличие дополнительных занятий по английскому языку на бесплатной основе. Газету хочу школьную, чтобы каждую неделю печатали фото деток, которые отличились, необязательно в успеваемости, но и в спорте, и просто добрым поступком, например, Пожелание- больше развивающих экскурсий. Расчертить пол в коридорах школы на классики и другие игры, чтобы детям было интереснее на переменах.);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Материально-техническая база: Открыть комнату психологической разгрузки. Бесплатные бахилы, антисептики перед входом в школу/класс. Антисептики перед входом в класс/школу, бесплатные бахилы. Дезинфекция мест общего пользования учащихся. Ответственно относится в данной ситуации к санитарным нормам. Желательно оснащение классов орг. техникой (принтеры, проекторы, телевизоры, компьютеры и пр.) для устройства учебного процесса на современном уровне. Внедрение интерактивного оборудования. Улучшить оснащение классов. Усилить контроль за состоянием учебников при сдаче в библиотеку. Также если в коридорах будет турник и маты, дети смогут размяться после многочасового сидения за партой. А то пустые коридоры и даже присесть негде, что стоит сделать мягкий уголок с креслами-мешками и коврик положить мягкий?! Сдала бы деньги на такое обустройство школы с удовольствием. Нехватка мест в школах. Новый корпус для школы или усовершенствование старого. Нужна ещё школа, так как детей много! Сделать современную спортивную площадку, футбольное поле.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Все нравится, но было бы неплохо сделать капремонт внешнего вида здания. Делайте, пожалуйста, ремонты в классах за счёт школы, а не родителей! Почему я должна приходить и мыть окна в классе? На это есть специальные люди! Почему наши папы должны приходить чинить парты, красить стены и все остальное? Замена батарей отопления в классах. Туалеты оборудовать сушилками для рук, полотенецдержателями и повесить там туалетную бумагу, а также одноразовые бумажные накладки на стульчаки. Отремонтировать школьный стадион. Замена батарей отопления в классах. Считаю необходимым провести капитальный ремонт фасада образовательного учреждения. Хотелось бы обновить здание. Хотелось бы, чтобы школе наконец были выделены средства необходимые для полного ремонта кровли и прочего, что не доделано (окраска, мелкий ремонт и т.п.)

-Изменить график работы организации. (в том числе: Было бы хорошо сейчас в таком время организовать 2 смены в классе по 30 человек разделить на 2 группы. Меньше учеников в классе - не больше 25 человек. Не смешивать на уроке физкультуры по 3-4 класса. Очень желательно уменьшение количества учеников в классе. Меньше учеников в классе - не больше 25 человек. По возможности сократить число учеников в классах. Предлагаю уменьшить количество детей в

классе (32 человека это много). Сократить число обучающихся в классах. Уменьшить количество классов и детей в школе. Непосильная нагрузка для пед. состава и помещения школы вести образовательный процесс в этом здании с такой высокой наполненностью классов. Уменьшить численность учеников в классе для более углублённых проработок материалов. Учёба в 1 смену. Хотелось бы уменьшить количество детей в классах. Слишком переполнены. Хотелось бы что бы мальчики и девочки на физкультуру переодевались отдельно, а не в классе все вместе. Увеличить время продленки. Улучшение работы группы продленного дня);

-Улучшить информирование и доступность для посещения школы родителей (законных представителей). (в том числе: Быть внимательнее к получателям услуг, быть более информационно доступными. Наймите хорошую компанию для создания нормально и современного сайта!!! При дистанционном обучении хотелось бы, чтобы было составлено расписание и уроки проходили в онлайн формате. Проще доступность в соц. сетях.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
600 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	29,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	41,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	29,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			79,1
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	36,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	35,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			90,5
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	25,9
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	44,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,3

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Изменить график работы и порядок работы организации. (в том числе: Организация учебного процесса: 1 смена для обучения детей. не учиться по субботам. Улучшить условия занятий (в физкультурном зале одновременно занимаются учащиеся нескольких классов, что создает неудобства и снижает уровень эффективности и безопасности занятий). организовать особые условия обучения, для детей-спортсменов, которые пропускают учебу по причине отъезда на сборы.);

- Улучшить информирование и доступность для посещения школы родителей (законных представителей). (в том числе: Бесплатный интернет. Более подробная информация в дневнике ru от педагогов, получение обратной связи от педагогов. Больше информации на сайте школы. Использовать в обучении электронные учебники. Настроить работу с электронным дневником. Корректная работа электронного дневника. Дублирование домашнего задания в бумажном дневнике, чтобы ученик мог сам знать домашнее задание, а не ждать родителя с работы. Расширить информативность сайта школы, чаще обновлять информацию. Хотелось

бы лучшей работы электронного дневника. На другой год было организовано дистанционное в кабинете информатики с использованием платформы РЭШ, однако без звука (!), как можно изучать язык, не слыша его? дети проходили тесты методом случайного выбора.);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Выдавать и собирать учебники строго в библиотеке строго каждым учащимся или его родителем, под отчёт, соответственно, кто не сдал учебники, не получает новые! Обеспечить в полном объеме учебными пособиями, в том числе, печатными тетрадями, которые покупаем за свой счёт. Новые компьютеры. Предоставление рабочих тетрадей по предметам бесплатно. Решить проблему с выдачей учебников (не хватает на всех учеников, приходится распечатывать по пару страниц с учебника, чтоб сделать домашнее задание). Мягкие стулья. Нет зон отдыха. новые парты. Обратит внимание на состояние школьных туалетов. Требую новые парты и стулья в классах. Что бы была горячая вода и душ. Что бы была горячая вода, средства личной гигиены и т.д. Расширить территорию школы, построить дополнительные помещения, чтобы снять проблему обучения детей в 2 смены. Было бы лучше без формы. Ввести свободную форму. Лучше бы сделали свободную форму. Разрешить ношение любой формы. Свободная школьная форма. Убрать требование к форме. Учащиеся должны носить то что они хотят школьные правила на счет формы -это бесполезная трата денег родителей учащихся.);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: наличие кружков и секций. Больше бесплатных секций, кружков. Хотелось бы побольше доп. образовательных кружков! наличие бесплатной продленки.);

- Улучшить качество и доступность питания в организации. (в том числе: качественное горячее питание. Больше варианта еды. Улучшить качество предоставляемого детям питания. Для исключения частого посещения туалетных комнат детьми после приёма пищи в школьной столовой. Бесплатное питание для всех возрастов. Еда в столовой теряет качество. На перемене сложно купить в столовой перекусить. Много старшеклассников. Детям младших классов не пробиться. Сделайте бесплатную еду в столовой (Хотелось бы, чтобы питание для начальной школы было бесплатным всегда, а не только по приказу Президента!!! Хотелось бы, чтобы в столовой готовили повкуснее для детей. Иногда приходит голодный, т.к. не вкусно. Цены в буфете снизьте. Чтобы убрали коммерческий ларёк из столовой со всякими "вредностями" и снеками.);

- Улучшить санитарное состояние организации. (в том числе: следить за чистотой в туалетах.);

-Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Считаю необходимым провести ремонт в туалетах начальных классов. Нужно сделать ремонт в некоторых помещениях. Хорошая организация рабочего места для учеников в некоторых кабинетах. В туалетах ремонт очень старый. Починить двери в туалете, обеспечить туалетной бумагой и бумажными полотенцами. Произвести ремонт в некоторых помещениях требуется более современный спортзал и спорт. инвентарь. Увеличить размеры раздевалок, провести ремонт спортивного зала и спортивной площадки на улице, отремонтировать площадь перед школой.

Пожалуйста, на сколько возможно, ускорьте процесс строительства школ в г. Гатчина, чтобы СОШ №1 работала только в первую смену, а второй смены не было. Спасибо! Пожелания в части улучшения условий в раздевалке для уроков физкультуры, сделать вентиляцию хорошую и увеличить место. Построить новую школу в районе, что бы дети учились в одну смену.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Наофициальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний. В случае отсутствия действующих предписаний, необходимо разместить в соответствующем разделе информацию об отсутствии предписаний.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №11»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
381 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	28,3
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	23,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			69,4
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	36,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			93,6
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	46,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			92,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: 1 этаж, посветлей! И туалеты отремонтировать! Желательно отремонтировать фасады зданий и спортивную площадку. Новые окна на 2 этаже. Отремонтировать детскую площадку во дворе для продленки. Организация капитального ремонта зданий и организация комфортной среды для педагогов и детей. Отремонтировать санузлы. Ремонт в вестебюле. Ремонт уличной территории, требуется реконструкция стадиона, питание в соседнем корпусе (дети ходят без курток!). Сделайте, пожалуйста, нормальную детскую площадку во дворе школы для начальных классов. Там все в грязи. Сделать футбольное поле!!!);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Закупите больше качественного и хорошего оборудования, потому что его иногда не хватает. Обеспечить кабинет информатики компьютерами. Очень хотелось бы, чтобы в нашей школе хватало учебников на всех учеников. Приобретение литературы. Усовершенствовать классы, инвентарь и оборудования. Хотелось, чтоб спорт зал был более оснащен для спорта. В связи с введением ограничений по допуску родителей вовнутрь учебного учреждения в связи с установлением

пропускного режима во всех образовательных учреждениях, хотелось бы иметь какую-то зону ожидания родителям младших классов так как зимой стоять холодно, а при входе помещается от силы человек 5. Навести порядок в гардеробе, чтобы не пропадали вещи. Почему проход в школу, по картам, должен быть платным? или хотя бы предупреждали об финансовой ответственности при подписи договора по обслуживанию карт. Улучшить видео-наблюдение в школе и на территории образовательной организации. Хотелось бы нормальной работы турникетов при входе, чтобы не создавалась давка и дети не нервничали.);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Больше бесплатных кружков. Больше возможности получения дополнительных знаний. Больше кружков. Больше спортивных секций. Было бы очень хорошо, если было больше дополнительного внешкольного образования. Больше спортивных занятий. Очень нужны спортивные секции. По больше кружков спортивных для детей. Побольше занятий с детьми. Побольше кружков для овз. Побольше кружков. Предоставление посещения бассейна. Внесение корректив в работу группы продленного дня. Хотелось бы больше современных бесплатных кружков в школе для детей! Хотелось бы, чтоб появилось ещё больше бесплатных секций, кружков, занятий.);

- Улучшить качество и доступность питания в организации. (в том числе: Разнообразить ассортимент буфета. Убрать сладости из буфета, больше салатов. Улучшение организации питания. Улучшить качество питания. Хотелось бы организованное и качественное питание учащихся не только начальной школы, но и старших классов по желанию! 2 окна в столовой для получения еды. Улучшение санитарных норм.);

- Получатели услуг выразили потребность в наличии большего количества специалистов, а также улучшения качества работы специалистов организации. (в том числе: Вахтёрам быть по вежливее с родителями. Выделить отдельное время для посещения обращений с директором и классным руководителем. Заменить учителя физики в 10 классах на более опытного, компетентного и неравнодушного преподавателя физики, т.к. этот предмет нужен кадетам для поступления в военно-морской ВУЗ. К сожалению, очень печальный опыт преподавания Ольгой Александровной математику нашим детям мы уже имеем. Занятия с психологом. Определить к кому можно обратиться с вопросами помимо классного руководителя, так как по некоторым вопросам не могут дать ответ.);

-Откорректировать работу по приему лиц с ОВЗ, а также улучшить доступность организации для лиц с ОВЗ. (в том числе: Доступная среда: Мне как родителю и моему сыну очень нравится школа. Очень жаль, что в Гатчине только в этой школе есть классы коррекции. Очень сложно было попасть в такой класс, т.к. по прописке относимся к другой школе. А школа для детей с УО нам не подходит. Большая благодарность директору СОШ-11. Нужна команда опытных специалистов для работы с детьми ОВЗ. Оборудование входных групп для инвалидов. Обратит внимание на обучение детей овз. Хотелось бы, чтобы с детками (ОВЗ), в обязательном порядке, занимался логопед и проводились дополнительные занятия по русскому языку, так как даны такие рекомендации комиссией, а занятий нет.);

- Улучшить информирование и доступность для посещения школы родителей (законных представителей). (в том числе: Информационная среда: Очень хочется, что бы работал электронный дневник. Хотелось бы своевременно получать информацию.);

- Улучшить организацию учебного процесса. (в том числе: Организация учебного процесса: УЧАЩЕСЯ ДОЛЖЫ ХОДИТЬ В ТОМ, ЧТО ИМ УДОБНО И КОМФОРТНО. Хотелось бы, чтобы раньше заканчивались уроки. Хотелось бы, чтобы учителям за отличников и хорошистов выдавали грамоту за отличную работу с детьми.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Наофициальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- 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 о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №2»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
422 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	29,3
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	37,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,1
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			95,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			92,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,3

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Изменить график работы и порядок работы организации. (в том числе: Переход на пятидневку!);

- Получатели услуг выразили потребность в наличии специалистов, а также улучшения качества работы сотрудников организации. (в том числе: Более уравновешенного отношения преподавателей к ВПР. Администрации учебного заведения желаем быть внимательнее к своим педагогам (учителя математики не задерживаются в школе), уделять побольше внимания дисциплине в школе. Большая дружелюбность персонала. Хочется побольше молодых учителей. Присутствие врача.);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Конкретно нашей школе очень нужны спортивные сооружения, детям тесно на 2 площадках. Модернизировать столовую. Нужно увеличить количество туалетов в школе. Дети 5-6 классов не всегда успевают на перемене ходить из одного крыла здания в другое. Обустройство спортивной площадки. Организовать место ожидания гостей. Оформление пришкольного спортивного стадиона. Очень холодно

в классах в зимний период. Недостаточно отлажена система отопления. Расширение спортплощадки. Расширить и лучше оборудовать спортивную площадку. Реконструировать спортивную площадку. Повесить жалюзи в коридорах. Поставить в коридорах скамейки для детей, им негде присесть на перемене. Представьте детям комфортные условия (отопление, тёплая вода). Сделать современную навигацию в школе, электронное информационное табло. Сделать более подробную навигацию внутри здания. больше света в коридорах. Хочу, чтобы в коридорах стояли скамейки или стулья. Необходимы кулеры в кабинетах и в столовой для соблюдения питьевого режима. Организовать бесплатный питьевой режим. Пожалуйста, поставьте кулеры с водой в классы... вода очень дорогая в буфете, а пить часто хочется. Поставить воду в коридорах. Предлагаю установить кулеры с водой и одноразовыми стаканчиками в каждом классе. В остальном-всё хорошо и качественно. Свободный бесплатный доступ к питьевой воде по всей школе. Установить кулер в коридоре. И обеспечить детей питьевой водой. Хотелось бы обеспечение бесплатной питьевой водой. Автобус для мероприятий. Школьный автобус для экскурсий и поездок.);

- Организовать безопасные условия проведения образовательного процесса. (в том числе: Безопасность обучения при пандемии. Безопасность учащихся и учителей, обслуживающего персонала при коронавирусной инфекции. В сложившейся ситуации просьба обеспечить безопасность детей и учителей от коронавируса. Вести профилактическую работу по коронавирусу. Вести работу по профилактике коронавируса. Обезопасить учащихся в школе от пандемии коронавируса. Обеспечить безопасность в связи с пандемией. Обеспечить безопасность детей в связи с коронавирусом. Обеспечить безопасность детей и учителей в связи с коронавирусом, проводить профилактические мероприятия. Обеспечить безопасность детей и учителей в связи с коронавирусом. Организовать безопасность сотрудников и детей в связи с коронавирусом. Проводить профилактику по ковид. Проводить профилактические мероприятия по безопасности в связи с коронавирусом.);

- Организовать дополнительные занятия. (в том числе: Больше дополнительного образования. Больше дополнительного образования как в спорте, так и в общешкольных предметах. Ввести подготовку для поступления обучающихся в Вузы. Вести доп. подготовку для учащихся выпускных классов. Вести подготовку для поступления в ВУЗ. Вести подготовку для поступления обучающихся в ВУЗы. Для 5-6 классов сделать кружок по рукоделию. не хватает кружков для младших классов 5-7. Нужна помощь в определении дальнейшего пути образования. Театральное направление. Разнообразить внеурочную деятельность школы. хотелось бы видеть больше внеклассной деятельности. Хотелось бы, чтобы в школе были дополнительные факультативные занятия. Включить в программу массовых школьных мероприятий Балы/Дискотеки. Проводить их по окончании триместра, после выставления оценок. Общешкольные линейки, вечера для старшеклассников. Побольше бы соревнований! А так, тренеры, молодцы!!!);

- Улучшить санитарное состояние организации. (в том числе: Гигиена в туалетах. Закрытые туалеты после 6 урока.... Прошу не закрывать туалеты на уроках.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Есть кабинет, где крыша течет. Заменить окна в рекреациях. Классы нуждаются в замене окон. Дети мерзнут. Отремонтировать актовый зал. Отремонтировать и использовать для детей туалеты на втором этаже. Отремонтировать лестничные пролеты. Произвести ремонт крыльца. Ремонт внутренних помещений, утепление внешних стен (зимой холодно в некоторых классах со стороны ветра). Фасад здания также следует содержать в надлежащем состоянии.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных предметов»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
303 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	29,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			43,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	37,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,6
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			95,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			91,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Улучшить информирование родителей (законных представителей). (в том числе: Информационная среда: Более глубокой информацией о жизни школьников. Больше информации на стендах школы. Больше информации о мероприятиях данного учреждения! Совершенствовать сайт школы. Улучшить работу сайта.);

- Получатели услуг выразили потребность в наличии большего количества специалистов, а также улучшения качества работы специалистов организации. (в том числе: Больше доброты и понимания к детям. Желательно, чтобы вахтеры и гардеробщики были более вежливыми. 90% преподавательского состава пред пенсионного и пенсионного возраста. У большинства преподавателей нет желания заинтересовать учеников своим предметом. Не ведется работа, для оканчивающих школу учеников, помогающая определить направленность ребенка и оказывающая помощь в выборе профессии. Отношение учителей к ученикам. Педагогам быть более вежливым с детьми. Поменяйте директора школы. Чтобы математику у нас вёл кто-нибудь из нашей школы, (а не из всяких апексов). Смена директора на более

молодого, современного и продвинутого. Увеличение педагогического состава. Укрепление преподавательского состава по некоторым предметам.);

- Улучшить материально-техническое оснащение школы. (в том числе: Больше наглядных пособий. Компьютеризация классов. Не используются современные технологии в учебном процессе. Только один компьютерный класс, а этого мало для такой школы. Улучшить техническую оснащенность кабинетов. В коридорах нужны скамейки или стулья. На коридорах поставить скамейки. Оборудовать в коридорах зоны отдыха для учащихся. Поставить больше мест для отдыха в коридорах на 2 этаже. Наличие туалетной бумаги в школьных туалетах. Установить больше скамеек возле кабинетов. Установка мест для отдыха на переменах. Организовать зоны отдыха в коридорах. Детям негде попить, воду с собой носят из дома. Можно воду бесплатную в школе поставить? Обеспечение питьевой водой. Обеспечить питьевой водой в классах. Нужно сделать новую хорошую спортплощадку у школы. Постройка спортивной школьной площадки. Спортивный стадион с игровыми полями и беговыми дорожками. Спортивную площадку, с футбольным и баскетбольным полем и беговыми дорожками. Хотелось бы видеть хороший безопасный стадион рядом со школой, а так нас всё устраивает.);

- Организовать дополнительные занятия и мероприятия. (в том числе: Мероприятия: Больше праздников в школе. Увеличить количество кружков

- Организация учебного процесса. (в том числе: Вернуться к обучению в одну смену. Ликвидировать 2 смену. Свободная школьная форма);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Внутренний и внешний ремонт здания школы. Все зависит от выделяемых денег и бюджета. Мы хотим отдельный корпус для младших классов, а остальное и так на уровне. Ждем капитального ремонта здания. Завершение ремонтных работ. Капитальный ремонт.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений. В случае отсутствия в составе образовательной организации филиалов (структурных подразделений), информация об этом должна размещаться в соответствующем разделе в доступном для восприятия формате.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки
качества условий образовательной деятельности
330 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПИА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,5
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	21,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			65,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	37,3

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			94,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	26,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	15,8
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	45,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			87,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организовать учебный процесс в 1 смену. (в том числе: Новая школа для ликвидации 2 смены. Необходима пристройка к школе, так маленькие дети учатся во вторую смену. Я считаю нужно помочь школе номер 7 с постройкой чтобы ликвидировать 2 смену);

- Усовершенствовать обустройство помещений организации. (в том числе: Необходимо сделать в МБОУ СОШ №7 большой холл. Места для переодевания у детей совсем нет. Зоны для ожидания детей у родителей нет (! В холодное время года приходится мёрзнуть на улице). Раздевалка и вестибюль. Очень тесные. Много детей учатся из близ лежащих населенных пунктов. Очень нужно расширить холл где дети друг на друга переобуваются. Небольшое помещение фойе школы, трудно бывает подойти к стендам. Необходимо увеличить зону переодевания для детей. Очень мало места. В туалетах не бывает мыла и бумаги, в начальной школе ребенку сложно адаптироваться к этому. Расширение зоны раздевалки. Очень мало места для раздевалки. Мало места в зоне переодевания, дети сидят друг на друге и теряют вещи, большое скопление детей в раздевалке, т.к. маленькая территория! Убрать

турникет, занимает все место в холле. Так ещё родители стоят около него, школу невозможно покинуть. Закрывать вход для родителей, и ещё, чтобы вахтёрша не орала. Хотелось бы увеличить рекреацию первого этажа для нужд детей при входе);

- Благоустроить территорию перед школой (в том числе: Парковки для автомобилей нет. Парковки для машин просто нет!! Не плохо было бы сделать парковку, для машин, так как когда привозишь ребёнка в школу осень мало места некуда поставить машину и когда плохая погода рядом со школой большая грязь. Необходимо организовать комфортную зону для ожидания детей возле школы. Так как в здание школы родителей не пускают и ожидание проходит на улице в дождь и ветер. Возможно организовать навес с крышей и стенами для защиты от непогоды. На прилегающей дороге нужна парковка, или хотя бы зона для высадки детей из автомобиля. Нет места для парковки машины. Нужна парковка для машин у школы. Парковки нет около школы. Нет возможности для парковки, для тех, кто приезжает на машине);

- Организовать проведение дополнительных заданий (в том числе: в качестве дополнительного образования, кружки иностранных языков в школе! Дополнительная организация детского досуга - кружки, секции, студии. Иметь дополнительно репетитора по иностранным языкам. Дополнительные кружки английский, спортивные кружки сделать бесплатными. Побольше секций и кружков. Сделать больше бесплатных кружков);

- Решить проблему с кадрами (в том числе: Назначить приличного директора школы и учителей, знающих свой предмет. Научить вахтеров вежливости. Хотелось изменить грубое и неуважительное отношение некоторых вахтёрш.

- Необходимо оборудовать медкабинет (в том числе: И так же необходимо организовать медицинский кабинет с постоянно находящейся в школе медсестрой. Школе нужен полноценный мед работник.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг

(например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
336 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,3
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,2

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,8
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,5
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,4
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			95,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92,5

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-Организация учебного процесса: 1 смена. Ввести побольше уроков труда. Вести уроки на английском языке. Включить в нагрузку учителей часы на дополнительные занятия с отстающими детьми. Возможность подстраивать расписание под учеников, чтобы уроки имели максимальный прикладной эффект и пользу для них. Например, менять время уроков, количество часов определенных предметов. Давать возможность родителям присутствовать на уроках. Дать ученику право на один разгрузочный день (под ответственность родителей). Изменить нормативное количество детей в классе до 20. Может я забегаю вперед, но желание пока только одно, не участвовать в эксперименте по внедрению целевой модели цифровой образовательной среды в сфере общего образования, который сейчас на стадии обсуждения. Наполняемость классов -25 человек, зачем тогда добавлять? Обеспечить более легкий переход из 4-го класса в 5-ый. Отменить ВПР. Полная замена системы оценивания. При составлении расписания уроков не ставить последними сложные предметы (иностраный язык). Расширять содействие

основного и доп. Образования. Увеличить количество уроков физкультуры. Формировать классы с учетом дошкольной подготовки детей);

- Дополнительное информирование (в том числе: Больше информации выкладывать на сайте. Мобильное приложение. Размещать на сайте школы советы для родителей, помогающие в воспитании детей. Сайт побыстрее. Сайт чтобы работал быстрее. Сделать более доступной информацию);

- Организовать проведение дополнительных заданий (в том числе: Больше спортивных кружков. Организовывать для детей побольше поездок, экскурсий. Организовывать побольше совместных с участием родителей мероприятий. Пожалуйста откройте побольше кружков на въезде. Хотелось бы спортивных секций для малышей (1-4кл), например, баскетбол! и гр. продленного дня больше по времени);

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: Душевые. Поставить сортируемые мусоры. Нет никаких указателей по школе. Присутствует необходимость в улучшении помещений для туалетов, раздевалок и мест для мытья рук. А конкретнее: в туалетах закрывание кабинок осуществить невозможно, средства личной гигиены большую часть времени отсутствуют, в раздевалках недостаточное кол-во места для размещения своей одежды и обуви и в месте для мытья рук не всегда присутствуют средства личной гигиены. Установить в гардеробе индивидуальные шкафчики для учащихся. Хотя школа и выглядит неплохо, но хотелось бы новых приятных приобретений и изменений в интерьере и вокруг школы).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг

(например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №9 с углублённым изучением отдельных предметов»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
417 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	25,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			77,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	0,4	33,2

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			90,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,6
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организация учебного процесса. (в том числе: 1 смену. 5-ти дневная учебная неделя. в СОШ 9 нужно новое здание чтобы убрать 2 смену. Ввести одну смену. Выделить субботу для курсов и репетиторов. Добиться отмены двухсменки. Желаем, чтобы все классы учились в первую смену! Желательно сделать 1 смену занятий. Избавиться от двухсменки. Искоренить вторую смену.);

- Дополнительное информирование (в том числе: Пожелание наладить полноценную работу официального сайта школы с полным информированием о текущей деятельности, новостях, изменениях в расписании. Доступность контактов с преподавателями, классными руководителями и администрацией школы на сайте. Нужна информация обо всех преподавателях, их квалификации и опыте работы. Особая просьба изменить отношение секретаря к родителям во время ожидания приема у директора. Создается впечатление, что ожидаем приема не к директору, а лично к секретарю. Продвижения в соц сетях. Своевременное обновление текущей

информации на всех носителях (сайты, стенды, таблички на кабинетах и др.). Сделать сайт школы современным. Не очень удобная навигация на сайте. Создать официальную группу в vk, чтобы там была вся актуальная информация);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше экскурсий. Наличие дополнительных кружков. Побольше бесплатных кружков. Спортивные кружки. Хорошо бы сделать продленку бесплатной для всей начальной школы.);

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: изменить организацию гардероба, что бы дети не душили друг друга. Организовать зону рекреации для учеников. Сделать ремонт в туалете для девочек: дверь в кабинках очень близко к унитазам. очень неудобно. А также на двери в туалеты установить доводчики.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: кулеры должны быть доступны, чтобы любой ребёнок мог напиться, когда ему захочется, тем более что ежемесячно с каждого родителя взимается сумма на пожертвования школе. Расположение большего количества кулеров на этажах школы).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Дружнгорская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
151 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	27,7
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	35,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			89,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	32,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			82,8
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	21,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			51,4
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	36,3

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	34,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			89,9
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	20,1
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	16,2
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	37,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			73,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			77,5

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Благоустроить территорию (в том числе: Благоустройства пришкольной территории. Обустройство близлежащей территории школы);
- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше доступных факультативов. Больше игровых секций. Больше общественной деятельности. Больше развивающих кружков. Больше спортивных секций. Проводить больше различных кружков. Разнообразить кружковую работу. Хотелось бы дополнительных занятий (кружков).);
- Организация учебного процесса. (в том числе: В данной школе не хватает учителей предметников. Взаимосвязь с родителями. Всех педагогов пенсионного возраста на пенсию! Хотелось бы в школе иметь психолога для занятия с ребенком. И конечно же дополнительные репетиторства);
- Дополнительное информирование (в том числе: вести соцсети);
- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: в достатке спортивного инвентаря. Обеспечить школу зимним инвентарём (в

частности лыжи и ботинки) в полном объеме, чтоб не приходилось его приобретать за собственные средства.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Ремонт в некоторых помещениях школы. Сделать косметический ремонт организации. Сделать хороший, современный ремонт. Усовершенствования учебных кабинетов. Хотелось бы видеть ремонт в целом в школе, зимний сад и и.д.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. В том случае, если образовательная организация не использует при реализации образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, необходимо разместить данную информацию в соответствующем разделе.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
172 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	28,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			91,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	39,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			89,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			44,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	36,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	35,6
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			90,6
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	23,2
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	43,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			83,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			79,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: Зал ожидания. Информационные таблички. Шкафчики для детей в раздевалке);
- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Доступность к питьевой воде. Установить кулеры с водой. Питьевая вода.);
- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше дополнительных занятий после уроков. Кружков по больше. Дополнительные занятия и не хватает кружков. На базе школы хотелось больше кружков, например, английский. Организовать работу секций и кружков в после урочное, вечернее время. По больше бесплатных кружков. Организовать секции и кружки по интересам. Хотелось бы чтобы были кружки);
- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Хочется пожелать, чтобы увеличили финансирование на приобретение библиотечного фонда. Улучшение материально-технической базы);

- Благоустроить территорию (в том числе: Восстановить школьный стадион, беговую дорожку вокруг него. Новый стадион, и ремонт. Нужна школьная спортивная площадка. Нужно что-то решать с перехода и через железную дорогу! Там постоянно стоят составы, из-за чего школа часто становится недоступной, либо наоборот ребёнок не может попасть домой из школы!!! Огромную опасность представляет для школьников этот объект... Парковку для машин сделать, детей забирать не удобно.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации.

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
108 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	28,7
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	15,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			53,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	35,9

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,7
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			91,6
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	25,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	45,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			89,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,3

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: Более удобные скамьи в холле. Считаю, необходимо новое оборудование для проведения лабораторных работ по физике.);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Дополнительные занятия по учебной программе, для тех, кто не успевает. Больше внеурочных занятий для учащихся старше 14 лет, открытие обучения в 10 и 11 классах в данной школе. Открытие большего количества кружков);

- Дополнительное информирование (в том числе: Большее развитие информации образования в школе. Размещение информации о мероприятиях и событиях в социальных сетях. Сделать сайт организации более понятным и логичным. Некоторую информацию найти очень сложно.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Кулера с водой на втором этаже не хватает. Организация доступности питьевой воды.);

- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Необходима закупка школой лыж для занятий на улице в зимнее время.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Ремонт помещений, игровая площадка для детей, посещающих группы продленного дня. Специальный кабинет для уроков домоводства. Специальный кабинет для уроков домоводства. Спортивная площадка на территории школы. Спортивный зал нужен ещё один.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Наофициальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний. В случае отсутствия действующих предписаний, необходимо разместить в соответствующем разделе информацию об отсутствии предписаний.

Необходимо контролировать работоспособность и актуальность размещаемых на сайте организации ссылок, а также актуальность и доступность размещаемой информации для просмотра и скачивания.

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Кобринская основная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
109 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	26,7
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			90,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	36,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			86,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	36,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			91,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	25,1
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,2
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	43,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			86,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше дополнительного образования. Больше развивающих занятий. Больше спортивных секций. Добавление спортивных секций);

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: В школе нет отдельных раздевалок для учеников нач. школы, необходимы шкафчики для вещей т. к. воруют деньги и вещи. Нет горячей воды. Мало места для переодевания детей у гардероба. Хотелось бы более просторное помещения при входе. Когда приходят утром дети, места чтобы переодеться практически нет.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Необходима обустроенная уличная школьная площадка для занятий спортом. Нужен стадион, хотя бы маленький, где можно играть. Нужна прикольная открытая спортплощадка. Организовать спортплощадку. Очень хочется, чтобы построили спортивную площадку. Спортивная площадка на улице. Строительство стадиона для школы.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Наличие кулеров в классах не за родительский счёт. Я хочу, чтобы в зону отдыха поставили кулер с водой и стаканчиками.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе – схематическое изображение структуры управления образовательной организацией).

- Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями).

- План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации.

Необходимо контролировать работоспособность и актуальность размещаемых на сайте организации ссылок, а также актуальность и доступность размещаемой информации для просмотра и скачивания.

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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
322 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	32,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			82,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			72,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	36,9

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,4
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	17,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			91,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	22,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	16,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	40,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			79,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			83,7

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организация учебного процесса. (в том числе: Увеличить 2 и 3 перемены (вместо 20 минут сделать 30), так как не хватает времени для приёма пищи.4).Ввести уроки полового воспитания(на постоянной основе),начиная с 5го класса. 1. Сделать субботу выходным днём. пятидневное обучение. Я считаю, что нужно делить классы по успеваемости учеников, чтобы более способные дети могли освоить более сложные задачи и иметь возможность получить качественное образование и успешно сдать ЕГЭ, поступить в приличные высшие учебные заведения.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: наличие питьевой воды для учеников. Доступность питьевой воды для детей. Нет кулеров с питьевой водой. Обеспечение детей питьевой водой в свободном доступе. Организовать кулеры для питьевой воды для средней и старшей школы);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Ремонт в кабинетах и коридорах, современная столовая. В некоторых кабинетах зимой

холодно, т.к. до сих пор не поменяны окна. А также необходимо произвести ремонт в школе! В целом удовлетворены школой, но при наличии выбора- предпочли бы другое учебное заведение. Капитальный ремонт здания. Капитальный ремонт здания необходим. Необходим капитальный ремонт. Необходим ремонт. Необходима реновация. Необходимо сделать ремонт школы. Необходимость капитального ремонта школы. Школе срочно нужна реновация!!!);

- Благоустроить территорию (в том числе: Благоустройство по мере возможностей. Нет парковки для авто. Техническое оснащение. Увеличить количество компьютерной техники в кабинетах для более эффективной работы. Улучшение технического оснащения в классах, наличие современных методик обучения. Улучшения рабочего пространства школы и классов. улучшить материально-техническую базу для работы с компьютерами.);

- Дополнительное информирование (в том числе: Не достаточно информации, доступной для родителей. Побольше информации о образовании школы. Предоставление информации о расписании обучения, информации о группе продлённого дня своевременно, а не после начала обучения. Прекратить придумывать новые интернет платформы - бедные учителя!!!! Два года привыкала к электронному дневнику, сейчас на тебе, новая какая-то платформа! Заняться нечем!!!! Своевременно размещать информацию на сайте школы).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
233 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	27,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			90,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			66,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	34,7

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			90,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	25,2
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,6
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	44,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			87,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84,8

Рекомендации

Предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организация учебного процесса. (в том числе: Сделать расписание с не более 8 уроков в день. Вернуть уроки по 45мин, вернуть. Всегда и для всех классов 5 дневная рабочая неделя. График начала занятий с 9утра. Группа продлённого дня у нас до 3х часов. Я не успеваю забрать детей из школы. Продлёнка должна быть до 6 вечера. Меньше уроков. Неточное школьное расписание. По возможности уменьшить количество детей в классе. Проведение уроков физкультуры в хорошую погоду на улице. Работу группы продлённого дня сделать позже. До 18-00. Хотелось бы 5 -дневное обучение в средней школе. Сделать продленку до 18.00. Уменьшить кол-во детей в классах, больше уделять внимания физич. здоровью детей. Уменьшить количество детей в классе. Так же хочется получать обратную связь от учителей в электронном дневнике, а то пишешь им и нет ответа в эл. Дневнике);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Бесплатную группу продлённого дня. Больше бесплатных секций и кружков по разным направлениям. Больше внеклассной жизни. Больше дополнительных занятий, кружков. Больше

кружков и секций для учащихся. Чтобы дополнительные услуги (театр, фотограф, мастер-классы) были не вместо уроков, а после.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Благоустройство внутреннего двора. Желая, чтобы построенное футбольное поле было открыто для всех, а не только для детей младших классов. Сделать наконец то тротуар и парковку, т. е. детям, с территории школы выходят на проезжую часть. Хорошо бы сделать парковку для автомобилей. Хорошо бы сделать парковку для автомобилей. Сделать парковку для авто. Убрать от мусора уличную внутреннюю часть школы. Предоставить возможность пользоваться стадионом. Новый стадион есть, а занятия физкультуры проходят в зале (Озеленение внешнего участка школы. Спортивная площадка возле школы закрыта, т. е. без учителя туда не могут попасть дети. Хотелось бы чтобы она была открыта для всех.);

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: Наличие нормального гардероба. Нужны скамейки во дворе школы для ожидающих родителей. Место ожидания ребенка не комфортное. Чтобы найти кабинеты руководителей надо 7 кругов ада намотать. Создание более комфортной зоны отдыха и улучшение классов (кабинетов) в школе. Хотелось бы шкафы для детей, с замками, холл по лучше для встречи детей, парковку, и хороший забор с замком.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: В целом школа требует ремонта. Необходимо отремонтировать спортивный зал. Необходим ремонт спортивного зала. Ремонт фасада здания. Текущий ремонт помещений школы (кабинеты, санузлы, коридоры). Очень хотелось бы, чтобы выделили деньги на ремонт классов, замену линолеума.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Наличие бесплатной питьевой воды, туалетной бумаги, мыла. Предоставление воды для детей в классах. Хочется видеть бесплатную питьевую воду для детей со стаканчиками. За 9 лет уже устали собирать деньги на воду и стаканчики. И ее организую по доставке).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий.

- Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.

- Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. В том случае, если образовательная организация не использует при реализации образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, необходимо разместить данную информацию в соответствующем разделе.

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

- 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.

Необходимо контролировать работоспособность и актуальность размещаемых на сайте организации ссылок, а также актуальность и доступность размещаемой информации для просмотра и скачивания.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
332 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			94,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	37,1

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			93,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,3
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			93,5

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Организация учебного процесса. (в том числе: увеличить время перемены во время обеда. Больше обучения, а не сплошные проверочные работы и огромное количество домашних работ. Доп Часы по учебным предметам, а не воспитательным. Уменьшения домашних заданий, самоподготовки и самообучения. Что побольше учителя уделяли внимание изучению новых тем, а меньше делали проверочных и самостоятельных работ. Так дети не успевают улавливать материал и приходится нанимать репетиров.);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше кружков. Организация классных выездов и экскурсий. Организовать курсы английского языка при образовательном учреждении. Побольше кружков. Предложения дополнительных кружков. Предоставление бесплатных внеурочных занятий (кружки, секции и пр.). Решить вопрос с разрешением организации экскурсий за счёт родителей.);

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: Было бы приятно видеть приличную мебель в классах, а в портфелях детей новые учебники! Комфортные зоны отдыха для детей, доступная питьевая вода. Наличие карты-схемы учебного заведения или возможности видео экскурсии по школе с расположением кабинетов. Нужно больше пространства в холле для родителей первоклассников. Классы разбросаны в хаотичном порядке, сложно сразу найти нужный класс. Раздельные кабинки в туалете для девочек в старшей школе. Разрешить родителям в холле, в ожидании детей, сидеть на скамейках, а не толкаться при входе. Туалетные комнаты привести в порядок, навигацию, чтобы не путаться в школе. Улучшить навигацию сайта.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: нужен Ремонт классов. Заменить обычные окна на стеклопакеты! Поменять в классах окна. Сделать ремонт в классах.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Не нравится парковка и подъезд к школе. Прошу организовать велосипедную стоянку (парковку) для детей, которые могли бы приезжать в школу на велосипедах/самокатах. Сделать хорошую парковку возле школы. Улучшить территорию школы и подход к ней.);

- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Обновить спортивный инвентарь. Оснащенность классов.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Очень бы хотелось, чтобы стояли кулеры с чистой питьевой водой. Бывает, что ребёнок забывает воду дома и целый день без воды тяжело. Поставить кулера в классах).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие сменных кресел-колясок.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
104 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	38,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			88,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	24,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,8
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	26,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	44,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			89,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85,4

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: В школе не хватает большой раздевалки для детей и площадки около школы для построек. Необходим актовый зал. Школе необходимы мастерские для уроков технологии!);
- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Выделить больше средств на современные компьютеры. Современное оборудование);
- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Кружки, шахматы. Наличие дополнительных занятий по рисованию, лепке из глины, английскому языку, других каких-нибудь развивающих кружков.);
- Обеспечить подвоз детей (в том числе: Обещали школьный автобус по утрам из дер. Пудомяги. Очень ждём положительного ответа. Организованный проезд для детей из Пудомяг в Лукаши.);
- Привлечь к работе специалистов (в том числе: Не хватает медицинского кабинета);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Необходим ремонт, здание очень старое. Необходимы дополнительные помещения);
- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Предлагаю установить кулеры с питьевой водой на каждом этаже, которые должны быть в свободном доступе для учеников школы. Для детей отсутствуют кулеры для воды.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» несоответствий установленным требованиям в ходе наблюдения и контент-анализа открытых источников не выявлено.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
100 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	31,1
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	47,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			97,5
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			74,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,4
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,3
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,8
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			95,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Благоустроить территорию (в том числе: Благоустроить территорию. Восстановление дороги. Выделить деньги для ремонта дороги вокруг школы. Улучшение благоустройства территории);
- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше дополнительных кружков. Открыть группу продленного дня! Расширить круг дополнительного образования.);
- Организация учебного процесса. (в том числе: В классах не должно быть более 15 человек. Наполняемость в классе не более 12 чел. Это лучший вариант для обучения. Не учиться в субботу.);
- Привлечь к работе специалистов (в том числе: Ввести в штат медработника.);
- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Заменить все оставшееся старые окна в школе. Сделать ремонт в кабинетах. Улучшать МТБ и ремонт кабинетов.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью.

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Пламенская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
207 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			99,8
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	49,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,1
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			68,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	40,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,9
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,4
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше проводить мероприятий для старшеклассников. Большого разнообразия кружков для учащихся 7-8 классов. Добавить кружки. Не хватает группы продленного дня. Нужна группа продленного дня. Разнообразить кружки. Чтоб была продленка);

- Привлечь к работе специалистов (в том числе: Побольше квалифицированных педагогов. Предоставить учащемуся детям в школе нового учителя по географии. Привлечение молодых специалистов.);

- Благоустроить территорию (в том числе: заасфальтировать школьный двор. Крыльца при входе в школу. Обновить асфальтовое покрытие двора. Обновить асфальтовое покрытие дорожек и площадки перед школой. Отремонтировать беговую дорожку на большом стадионе. Поменять асфальтовое покрытие вокруг школы. Поменять асфальтовое покрытие на территории школы. Сделать зону отдыха на школьном дворе.);

- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Новые компьютеры купить. Ноутбуки новые. В каждый класс компьютерные технологии и МФУ. Улучшить материально-техническую базу школы.);

- Обеспечить комфортный подвоз детей (в том числе: Нужны дополнительные автобусы, так как очень большой интервал между ними, а дети ездят в школу из далёких деревень. Организовать организованный подвоз детей с прилегающих населённых пунктов.);

- Организация учебного процесса. (в том числе: Пересмотреть режим перемен. Пятидневная рабочая неделя для учащихся средней школы.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Улучшить питьевой режим в школе).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих непосредственное оказание услуг, а также взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных способов связи.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
301 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,6
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	28,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			80,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	37,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,0
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,4
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			92,4

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Провести ремонт помещений/классов. Окна, мебель, необходим косметический ремонт помещений. Школа выглядит несовременно, детям там не уютно. Отремонтировать все остальные туалеты для учеников и учителей. Ремонт в столовой.);

- Внутреннее обустройство организации (в том числе: Организовать достаточное количество мест в гардеробах - сейчас детям даже с учетом графика прихода в школу не пробиться в раздевалку и не хватает мест на скамейках, чтобы переобуться.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Асфальтировать школьный двор. Благоустройство пришкольного стадиона. Модернизация спортивной площадки. На территории школы отсутствует спортивная площадка. Сделать освещение у школы.);

- Организация учебного процесса. (в том числе: Более интересные занятия. Большая наполняемость классов. Перейти на пятидневную учебную неделю. Больше

уделять внимания ученикам начальной школы. По возможности, создать группы продлённого дня, где дети могли бы сделать уроки. Больше физического образования. В начальных классах наполняемость была не более 20 учеников. Ввести бесплатно продления после уроков. Как это было раньше.);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше экскурсий. Дополнительных внеклассных кружков. Побольше РАЗНЫХ спортивных секций. Улучшить качество подготовки детей к экзаменам в школе бесплатно.);

- Обеспечить комфортный подвоз детей (в том числе: Развозки учеников (т.к. данную школу посещает много детей из соседних поселков));

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Предоставить старшеклассникам доступ к питьевой воде, а не в столовой её просить, где повара кричат и могу не дать воды, так как закончилась перемена! Проблема с питьевой водой в начальных классах.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам.

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности 222 анкеты

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	36,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			86,1
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			50,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	37,1

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,0
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			91,6
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	24,9
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	45,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,5

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Привлечь к работе специалистов (в том числе: Найти педагога по математике и химии для старших классов. Нехватка хороших учителей, плохо объясняют. Организовать условия труда преподавателей наилучшим образом в целях их заинтересованности в учебном процессе и предотвращения утечки кадров.);

- Организация учебного процесса. (в том числе: больше выделять часов на подготовку к экзаменам. Больше уделять доп занятиям с детьми. Физкультура отдельная боль. Вообще нет уроков на лыжах и это в ленинградской области. Дети не должны учиться по субботам. Здравствуйте, хотелось бы чтобы отменили учебную неделю в 6 дней для старших классов. Потому что детям тяжело и нужны выходные для отдыха.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: В школе нет питьевой воды, родителям приходится покупать воду самостоятельно. Необходимы кулеры с питьевой водой, туалетная бумага. Ремонт в классах и коридорах.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Ремонт в классах, шторы, принтеры, все покупают родители. Еще один компьютерный класс. Улучшить санитарные зоны (туалеты!!!!), ремонт фасада!!! Не мешало бы сделать ремонт. Неуютный холл в школе.);

- Обеспечить комфортный подвоз детей (в том числе: Запуск школьного автобуса до и после уроков. Не хватает развозки от других населенных пунктов, до непосредственно самого крыльца школы, в остальном никаких претензий и вопросов нет, все устраивает. Нужен школьный автобус. Обеспечение транспортной доступности; Общественный транспорт должен подвозить детей к школе.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Территория перед школой: На территории школы сделали нормальное асфальтовое покрытие! Построить достойный стадион. Расширение школы, открытие дополнительной начальной школы. Сделать парковку для велосипедов. Хотелось бы побыстрее увидеть обновленный стадион.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть

обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
136 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	28,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	18,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			85,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	43,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			93,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	22,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			44,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	18,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			95,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,8
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			93,9
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,3

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Привлечь к работе специалистов (в том числе: Больше преподавателей. В средних и старших классах их не хватает. Улучшение рабочих условий для учителей, чтоб учителя не увольнялись, а наоборот прибывали молодые талантливые специалисты! Медсестра нужна. Что б всегда присутствовал мед. работник.);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше разных спортивных секций и кружков. Дополнительных секций. разнообразить систему. Дополнительного образования. Сделать продленку, для младших классов.);

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Кап ремонт. Обновить ступени входа в школу. Ремонт северного крыльца. Сделать ремонт в столовой.);

- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Катастрофически не хватает оборудования в мастерской для проведения уроков технологии для мальчиков!);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Увеличение количества кулеров).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам.

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
26 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	27,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	50,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			100,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	0,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			36,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее)	0,4	38,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	20,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,9
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,2
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			96,2
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84,5

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Вставить пластиковые окна в детских туалетах, для проветривания. Заменить двери. Заменить дверной проем в рекреации школы. Заменить дверцы на гардеробных шкафах. Заменить дорожное покрытие, при подходе к школе. Отремонтировать порог.);
- Благоустроить территорию (в том числе: Огородить территорию плотностью. Асфальтовое покрытие возле школы).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации.
- Наименование образовательной программы.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено. Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями комфортности, созданными в организации.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

В соответствии с Методикой расчета, по показателю 3.3 критерия «Доступность услуг для инвалидов» организация получила 0 баллов, так как ни один из респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в опросе, не отнес себя к категории инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, осуществляющих первичный контакт и информирование, а также непосредственное оказание услуг.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
62 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			93,7
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	41,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,2
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	22,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			46,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	37,4

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	36,1
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			93,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	26,6
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	17,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	44,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			88,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			82,6

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Привлечь к работе специалистов (в том числе: По больше учителей нужно. Побольше учителей предметников.);
- Благоустроить территорию (в том числе: Не хватает зоны возле школы для занятий спортом.);
- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Нет группы продлённого дня. Оптимизировать кружковую деятельность и создать группу продлённого дня. Организация досуга, факультативов, выездных мероприятий. Организовать в школе тир.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
301 анкета*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	30,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	25,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			79,9
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,7

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,7
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			93,4

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Благоустроить территорию (в том числе: Сделать нормальную парковку для авто. Маленькая и неудобная парковка. Отремонтировать пешеходную дорожку в сторону северской.);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше дополнительных кружков. Больше культурно-просветительской работы с детьми. Выезд с детьми в музеи, экскурсии. За 2 года дети ни разу никуда не ездили!!! Возможность дополнительных платных занятий по иностранному языку (французский, английский). Дополнительные кружки, дополнительные занятия. Организация бесплатных экскурсий для всех ребят с выездом в Санкт-Петербург. Побольше досуговых секций.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Бесплатно выдавать детям воду. Организовать бесплатно качественную питьевую воду в классах.);

- Обеспечить комфортный подвоз детей (в том числе: Нужен автобус для развозки детей к школе. Нужен автобус, для детей. Забирать и развозить по поселку

детей. Обеспечить школьным автобусом. Предложение: пустить автобус, который будет развозить школьников домой. Транспортная доступность.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
176 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	42,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			60,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,9

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	27,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,5
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			94,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			88,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Провести ремонтные работы в организации. (в том числе: Ремонт спортивных раздевалок, ремонт крыльца запасного выхода. Выделение больше средств для оснащения и кап ремонта школы. Замена радиаторов отопления в спортивном зале. Замена старых деревянных окон. Замена радиаторов в столовой. Замена радиаторов в библиотеке. Новые пластиковые двери в кабинеты. Замена радиаторов отопления в классах и коридорах школы. Отремонтировать КПП.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Асфальтирование двора. Асфальтировать все дорожки на территории школы, сделать выход на соседнюю улицу (территория граничит с соседней улицей));

- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Внутри школы в коридорах поставить достаточное количество скамеек. Повесить зеркала в туалетах старших классов. Просьба положительно решить вопрос о замене перегоревших светильников на новые в классах начальной школы (количество рабочих светильников не соответствует сан. нормам); Решить проблему с душевой в

раздевалки и сами раздевалки. В очень плохом состоянии, при большом дожде тест крыша);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Больше кружков для детей. Организация кружков по увлечениям после учебных занятий. Открыть спортивные секции. Очень хочется, чтобы при школе действовал факультатив по робототехнике. Побольше внеклассных занятий, посещение театров, экскурсий. Хотелось бы, чтобы в пос. Сусанино, Гатчинского района открыли спорт. комплекс в котором будет, например, танцы, плавание, дзюдо и т.д. Хотелось бы, чтобы открыли спорт. комплекс например с: (Плаванием, Боксом, Танцами и т.д.) в пос. Сусанино, Гатчинского района. Хочется, чтобы при школе действовал факультатив по робототехнике.);

- Организовать доступ к питьевой воде (в том числе: Наличие питьевой воды в каждом кабинете. Более доступная питьевая вода).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
282 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	28,9
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,1
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	45,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			95,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	29,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			65,5
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,3

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	38,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,0
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90,1

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Бассейн для учащихся. Если только пожелать организацию бассейна для учеников и учителей. Приобрести компьютеры. Технические средства устарели, хотелось бы для детей более современные. Улучшить материальное оснащение школ.);

- Благоустроить территорию (в том числе: Внешний вид корпуса школы. Ремонт фасада школы. Спилить старые деревья возле школы (ветки и деревья ломаются прямо на дорогу, ведущую к школе). Хотелось, чтобы был улучшен подъезд к школе.);

- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Кружковая работа. Открыть кружок робототехники в школе. Побольше кружков и спортивных секций в школе. Разнообразить спортивные секции. Увеличить количество кружков в школе.);

- Обеспечить комфортный подвоз детей (в том числе: Организовать подвоз. Очень тяжело утром привозить ребёнка в школу);

- Дополнительное информирование (в том числе: Своевременно размещать информацию на сайте. Чтобы вовремя появлялась информация на сайте.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Наименование образовательной программы.

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Тервеловская основная общеобразовательная школа»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности

139 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	18,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			87,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	48,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			98,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			54,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	39,1

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,4
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	47,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			95,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			86,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- Дополнительное информирование (в том числе: В целом все хорошо, дополнить информацию стендом на 1 этаже. Необходимы дополнительные таблички-указатели.);
- Обеспечить комфортный подвоз детей (в том числе: Выделите пожалуйста школе автобус! Спасибо);
- Улучшить материально-техническое оснащение организации. (в том числе: Нужна современная спортивная площадка для занятий физкультурой на улице);
- Больше внеурочных мероприятий (в том числе: Группа продольного дня. Хотелось бы больше кружков, а в целом, всем доволен!).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам.

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
472 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			96,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	43,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			93,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	6,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	28,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			42,6
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	39,2

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,3
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,4
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			85,7

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

-улучшить условия для проведения занятий и пребывания детей в школе (в том числе : улучшить условия для проведения занятий Более комфортное и большое помещение более комфортные условия больше комфорта и удобства Дети занимаются в ужасном зале друг на друге. Дополнительный зал, для тренировок . Ждем расширения зала спортивной гимнастики желаем более просторные условия Зал больше Зал для тренировок. Ковёр для вольных упражнений, большой разбег для опорного прыжка Маленькое и неудобное помещение для спортивной гимнастики. Девочки тренируются на уровне сборной России, а у них даже нет ковра, только дорожка с обрывами с обеих сторон. Не думаю, что это нормально. Мечтаем о новом зале. Наличие большого зала , Чтоб дети разных возрастов могли одновременно заниматься спортом. Не устраивают размеры спортивного зала. Прошлый век. Неплохо бы здание подкорректировать. Открыть отделение спортивной гимнастики для мальчиков У спортивной школы нет своего помещения, это главный минус. Занимаемся в разных залах города, не достаточно подходящих

для занятий спортом. Увеличения количества спортивного инвентаря .Улучшить условия в зале Улучшение спортсооружения. Улучшить условия для занятий хотелось бы более современные условия Чаше тренироваться, Создать современные и комфортные условия для обучения детей и работы тренерского состава.);

-улучшить санитарно-гигиенические условия в школе для детей и родителей (в том числе: В туалетах нет бумаги постоянно. Добавить кулер с водой место для набора воды. В помещении сырость, и маленькое помещение. Организовать зону отдыха: больше мест для переодевания, питьевая вода Установка дополнительных туалетов для детей и родителей. Чтобы в туалете всегда была туалетная бумага. Расширение площади зала, раздевалок и организация места ожидания для родителей. Девочки переодеваются в тесноте и рядом с входной дверью.);

- организовать комфортные места для ожидания родителей и улучшить стенды информации в школе (в том числе: Зону ожидания хотелось бы оформить более информативно, мало информации о расписании занятий. Хотелось бы видеть результаты выступления. Иногда, когда непогода на улице, приходится ждать ребёнка внутри, это очень неудобно, место мало, родителей много. Комфортность комнаты ожидания новые стенды для размещения информации не помешают в каждый зал .Открыть группы Мать и дитя .Переехать в более удобное помещение. Хотелось бы, больше стендов с информацией для родителей, стендов с поздравлениями участников выездных соревнований.);

-провести ремонт имеющихся помещений. (в том числе: Ремонт спортивного зала. Ремонт!!! Ремонт и обновление инвентаря. Сделать хороший ремонт. Современные условия для тренировок. Улучшить спортивный зал. Улучшить спорт. Залы. Улучшить условия в зале. Сделать ремонт помещения отделения легкой атлетики, ремонт зала, оснащение раздевалок для детей всем необходимым, обновление снарядов и прочее для комфортных и полноценных занятий. Сделать уличную спортплощадку. Увеличить зал для тренировок, вентиляцию зала сделать, инвентарь испорт.снаряды увеличить, тренерские оборудовать зоной отдыха и питания, душ. Увеличить количество инвентаря и спорт.оборудования, помещение для занятий зонировать более тщательно, тренерскую сделать более комфортной для работы педагогов: бытовая техника, туалет,душ, зона отдыха.);

- обеспечить возможность детей заниматься в бассейне (в том числе: Бассейн. Рассмотреть возможность открытия сауны для детей после тренировок в большом бассейне)

- улучшить работу по организации тренировок и летних сборов (в том числе: Больше летних лагерей Больше тренировочных сборов. Летние лагеря. Спортивные сборы. Выезд за границу. Хотелось бы, что бы дети ездили в спортивные лагеря.);

- построить новые спортивные сооружения и обеспечить организацию современным спортивным инвентарём (в том числе :Давайте новый стадион .Детям необходим новый большой зал для тренировок, Закупка новых снарядов Закупка спортивного инвентаря Зал для тренировок. Необходимо новое помещение для тренировок, Администрация города обещала построить в 2019 году. До сих пор даже не начинали. Дети сейчас тренируются, через 10 лет им уже будет не актуально Новая спортшкола! Новое здание новое помещение для тренировок же будет не актуально

Новую спортшколу Новые снаряды Новый волейбольный зал, новые волейбольная мячи Новый зал новый гимнастический зал. Новый зал гимнастики .Новый зал, обновление спортивного оборудования и инвентаря Новый скалодром . Нужен новый зал для спортивной гимнастики. Мало места .Нужен новый зал спортивной гимнастики . Нужен современный спорткомплекс Нужно новое здание школы Очень нужен Современный Спортивный Зал! Просто необходим, как детям и тренерам, так и их родителям. для комфортного ожидания и возможности наблюдать за детьми! Повторить современное здание для занятий спортом. Получить свой зал, для секции акробатики Пополнение спортивного инвентаря в зале. Пора бы построить легкоатлетический. Манеж Построить дополнительный спортивный зал построить для спортивной школы свой спортивный зал Построить наконец давно обещанный отдельный зал для гимнастов и акробатов Построить новое здание для занятий Построить новую спортшколу Построить новый зал для занятий спортивной гимнастикой! Построить нормальный сектор для шестов. Построить своё здание для спортивной школы номер 1 Построить спорт комплекс Построить спортзал. Постройте в конце концов хорошую спортивную школу!! Ребята талантливые, тренеры - профи, а помещение отвратительное, какой бы ремонт вы там не делали!! На дворе заканчивается 1 четверть 21 века, а наши дети занимаются не понятно где. Были недавно в Белгородской области!! Вот там видно, что людям не безразлично, где занимаются их дети!! А у нас все печально! Спасибо за возможность выразить свое мнение! Постройте новый большой и комфортный зал! Постройте нормальный стадион для легкой атлетики ,если деньги будут. Предоставить своё полностью оборудованное помещение. Просим построить, наконец, новый зал для спортивной гимнастики, ждем очень долго. Просторный зал, современное оборудование С нетерпением ждём новое здание для нашей школы! Дети занимаются в спартанских условиях. Секции спортивной гимнастики нужен новый зал! Современную спортшколу. Строительство нового просторного зала строительство новой просторной ДЮСШ 1 Строить больше спорт. Сооружений Увеличения количества спортивного инвентаря, постройка отдельного спортивного зала для группы спортивной акробатики Увеличение пространства для занятий, приобретение оборудования для работы с детьми. Введение в действие новой школы. Хотели бы Новый год встретить в новом спортивном зале .Хотелось бы Новое помещение Хотелось бы новый зал для детей Хотелось бы обещанное новое здание для спортивной школы Хотелось бы чтоб Администрация ГМР обратила внимание на условия в которых тренируются дети, просторный зал и стадион нужен легкоатлетам! Перевести спортивную школу в современный спортивный комплекс.);

-совершенствовать работу кадрового состава (в том числе: Побольше мастеров спорта, Хочу ,чтобы тренера занимались со всеми одинаково и никого не выделяли. Хотелось бы, чтобы тренера были заинтересованы в прогрессе и развитии всех девочек, а не только "подающих надежды"! Хотелось бы , чтобы тренера занимались со всеми девочками одинаково ,и никого не выделяли Тренера пусть относятся ко всем детям одинаково Тренера никого не должны выделять , и должны заниматься со всеми одинаково ! Пусть тренера поймут, что ко всем надо относиться одинаково! Не выделяя и не унижая никого!!!!!! Я надеюсь, что это не останется без

внимания! Обратить внимание на клиентоориентированность персонала, вежливость и взаимодействие с детьми!);

-увеличение финансирования работы школы, (Финансирование слишком мало. Повысить финансирование. Повысить зарплату тренерам.);

-рассмотреть возможность увеличения количества детей в школе (Принимать побольше детей);

- Принимать мальчиков на гимнастику.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам.

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №2»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
559 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	29,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,5
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	41,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			91,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	12,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	26,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			62,7
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	37,8

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,6
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,2
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,4
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,4
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			96,8
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			89,0

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- улучшить систему тренировок и обеспечить соблюдение правил безопасности, установить гибкий график посещения тренировок (в том числе: Больше групп. Больше занятий. Больше мест в группах для занятий быстрее начать тренироваться в полном объеме. Уменьшить группы занимающихся детей. Время проведения занятий сделать доступными, чтобы не было пересечения со школьными уроками Гибкий график тренировок с учётом школьного обучения, что бы ребёнок не летел с одной школы в другую. Гибкость в расписании необходима. Добавить тренировки на открытом воздухе Заниматься спортом реально! А не дистанционно Здравствуйте. Очень хотелось бы, чтобы были занятия для детей с 4-4,5 лет. Меньше группы. Не снижать уровень услуг, оставаться на таком же уровне .Немного сдвинуть расписание тренировок. Ребёнок не успевает после уроков, приходится бегом бежать. Нужно изменить расписание занятий (тренировок)т.к. в14_30 или в 15_15довольно проблематично проводить ребенка потому что сам в это время на работе. Вот если бы в16_30;16_45.Было бы на много лучше. Представляется

разумным оптимизировать сетку расписания с тем, чтобы уменьшить численный состав групп. Это позволило бы избежать перегруженности тренеров на занятии Увеличить величину аренды воды. Хотелось бы, чтоб тренировки по будням проходили во второй половине дня.);

- провести ремонт здания и спортивных сооружений школы(в том числе Желательно обновить скалодром для занятий. Замена пола в спортивном зале Заменить плитку в бассейне, увеличить количество фенов Здание бассейна нуждается в частичной реконструкции для соответствия современным требованиям! Здравствуйте! Электронное табло очень необходимо,особенно во время соревнований! Необходим ремонт на скалодроме, раздевалке и туалетах. Желательно поставить кулеры с питьевой водой. Необходимо электронное табло Нет оборудованных мест для спортсменов бокса Нужен ремонт чаши бассейна и раздевалок Нужно освежить внешний и внутренний вид образовательного учреждения Облагородить территорию вокруг Отремонтировать бассейн для СДЮШ 2,чтобы ребята ставили больше реклрдлв) Отремонтировать плитку в самом бассейне, что бы дети не резали ноги Пожелание найти средства и осуществить ремонт бассейна ПИЯФ! Предложение есть, при холодном бассейне очень слабое отопление помещения. При оглашении результатов на соревнованиях по плаванию очень плохо слышно. Устарело оборудование. Провести ремонт бассейна и облагородить территорию вокруг Провести ремонт помещений Ремонт в душевой Ремонт душевых кабин и раздевалок, ремонт чаши бассейна, в раздевалках хотелось бы шкафчики. Ремонт бассейна + установка кулеров с питьевой водой Ремонт туалетов и помещений!!!! РЕМОНТ!!!!!!! ВСЕГО!!!!!! Сделайте для ребят, занимающихся плаванием, капитальный ремонт большого и малого бассейнов!!! Сделайте наконец ремонт в бассейне Сделайте ремонт в бассейне Волна Сделайте ремонт в бассейне(езде плесень, ржавчина и т.д.), в гардероб добавить сотрудника и сделать его закрытым по номеркам, чтобы не воровали вещи, то же самое в раздевалке, сделать для всех шкафчики, чтобы можно было закрыть свои вещи. Сделайте ремонт и соблюдать санитарные меры .Сделайте современный ремонт. Скорей закончить ремонт бассейна. Требуется ремонт Требуется ремонт!!! Увеличить площадь гардероба. Улучшить качество душевых в раздевалках Улучшить освещение помещений, оснастить музыкальное сопровождение при тренировочном процессе, улучшить температурный режим помещений и воды. Улучшить техническую оснащенность бассейна, сделать ремонт, улучшить зону для болельщиков. Установить новые стартовые тумбы Хороший ремонт и чтобы были организованы места для родителей во время соревнований Хотелось бы более современный ремонт, но хотя бы своевременную замену изношенным элементам (расколотые плитки). Хотелось бы видеть более современную обстановку, оборудованные залы Хотелось бы увидеть более современный вид бассейна, требуется ремонт. Школе не хватает спортивного инвентаря,а также не устраивает расписание тренировок. Пару раз заходил в тренерскую и видно,что помещение очень маленькое и нуждается в кап.ремонте);

- обеспечить условия хранения вещей в раздевалках и оснастить их современным оборудованием (в том числе: В раздевалках индивидуальные

шкафчики с кодовыми замками и периодически проводить дезинфекцию от насекомых(тараканов). Сделать личные шкафчики. Улучшение раздевалок. В раздевалке сделать отдельные шкафчики для переодевания Верхняя одежда и обувь детей в гардеробе находится без шкафчиков. Возможны кражи. Неудобные старые стулья для родителей . Просьба сделать современные сидения в зале ожидания Желательно обустройство раздевалок, очень важно, чтобы появились ящики с ключами, чтобы вещи детей оставались в сохранности Индивидуальные шкафчики с кодовыми замками и проводить дезинфекцию по уничтожению насекомых(тараканов) Необходим гардероб с гардеробщицей и выдачей номерков. В раздевалках необходимы индивидуальные шкафчики на электронных замках. Также необходимы ячейки для ценных вещей под камерой наблюдения. Необходимы меры для сохранности вещей. Нужны закрывающиеся шкафчики для одежды, ремонт в чаше бассейна, облагородить душевые кабины Нужны шкафчики для вещей в раздевалках Обеспечить безопасное хранение вещей в раздевалках, сделать шкафчики закрывающиеся Обеспечить безопасность вещей, оставляемых в гардеробе. Обеспечить Индивидуальными ящиками для хранения и питьевой водой в кулерах. Сделать ячейки для хранения ценных вещей поставить аппарат для выдачи бахил, поставить кулер с питьевой водой в раздевалке, установить современные фены с хорошей мощностью Хорошо бы установить шкафчики в раздевалках для сохранности вещей, а то сейчас приходится все вещи брать с собой в чашу бассейна, иначе украдут Хотелось бы организовать шкафчики в раздевалке для детей Шкафчики для одежды под ключ в раздевалках бассейна;

-создание более комфортных условий для родителей в здании школы (в том числе : Больше скамеек в холле Было бы интересно наблюдать за занятиями детей на мониторе в зоне ожидания. Разрешить ожидающих посетителям проходить в туалет без бахил!!! Установить стол и стулья для возможности выполнения ребенком дом задания на черновике, тк проживаем в районе и нет возможности съездить домой!!!!!! Оборудовать холл приличной мебелью для посетителей ожидающих детей и необходимы телевизоры с трансляцией прямого эфира из бассейна, как это сделано в других бассейнах. Организовать зону ожидания для родителей Организовать удобное место ожидания детей для родителей .Поставить для родителей в зоне ожидания комфортные сидения . В фойе все старое. Нет шкафчиков для одежды Поставить терминал с бахилами при входе Хотели бы продолжать обучение в данном учреждении, но желательно улучшить состояние помещения плавательного бассейна, а так же предоставить больше места для зрителей и болельщиков! Хотелось бы как-то улучшить место нахождения родителей во время соревнований. Сделать более комфортной зону ожидания. Пропускать ожидающих родителей в туалет без бахил, заменить аппаратуру на соревнованиях по плаванию, т.к. ничего не понятно, что объявляют. Поставить больше скамеек в зоне ожидания детей);

- улучшить санитарно- гигиенические условия в школе (в том числе: Безопасность на воде и чистота в помещениях (раздевалки, туалеты), Борьба с тараканами, чистота воды в бассейне, закупка нового инвентаря для плавания, своевременная замена леек душа в душевых, Не однократно были замечены

тараканы в холле и раздевалках . Хотелось бы, чтоб вывели тараканов из бассейна А еще украли рюкзак со школьной и спортивной формой (именно украли, совершенно точно),по этому хотелось бы шкафчики с ключами в раздевалках., Потравить тараканов ! Обеспечить раздевалки шкафчики (а то процветает воровство) . Ну и уборщиц, гардеробщиц, научить не хамить всем подряд, почаще открывать сауну, сауна должна работать ежедневно. Стабилизировать температуру воды в душах, и температуру помещений. Безопасное покрытие пола. Не достаточно места для занятий, увеличить зал или выделить ещё место для занятий);

- обеспечить оптимальный питьевой режим в здании школы (в том числе: Куллеры с питьевой водой установить ремонт в зоне ожидания и в бассейне, Не хватает куллеров с водой и одноразовыми стаканами, Питьевая вода отсутствует, Сделать доступность питьевой воды, Хотелось бы питьевой воды для детей);

-улучшить работу кафе, предусмотреть возможность для приобретению полезных и дешевых продуктов питания в здании школы (в том числе: Пожелание. Не размещать автоматы с вкусняшками. Юные спортсмены сразу после тренировки наедаются совсем нездоровыми продуктами: конфеты, чипсы и т.д. Проход в кафе для всех (в том числе ожидающих). А не только для учащихся. Спасибо. Кафе при бассейне с правильным питанием и полезными перекусами для спортсменов, а не продажа чипсов и конфет. Сделать бесплатное плавание для детей более доступным. Было бы очень хорошо организовать питание на территории, хорошее питание, потому что то кафе, которое сейчас и было до этого ужасны. Я против автоматов с чипсами и прочими вредностями. Можно продавать бананы, например... Хотелось бы, чтобы были собрания для родителей хотя бы в начале года и в конце, потому что часто тренеру приходится говорить каждому отдельно. Кафе при бассейне с правильным питанием и полезными перекусами для спортсменов, а не продажа чипсов и конфет. Рассмотреть комплексные занятия. Когда отправляешь ребёнка на тренировку параллельно проводить спортивные занятия для мам, чтобы Мамы тоже были в хорошей физической форме, а не бегали привёл-забрал. Хотя бы группы выходного дня. Хотелось бы, что бы были автоматы с напитками с умеренными ценами!!! Хотелось чтобы мы могли оплачивать обеды уешкой);

- улучшить финансирование школы, укрепить материальную базу, приобрести новый инвентарь (в том числе: Выделение денежных средств на проектирование и строительства нового скалодрома Дайте школе денег и она будет thebest!)) Просьба выделить средства на ремонт помещений школы! Улучшение материально технической базы. Увеличить финансирование для поддержания бассейна в хорошем состоянии .Улучшить материальную базу. По больше спортивного инвентаря для плавания. Помещение, снаряжение Хотелось бы ,более современный спортивный инвентарь для детей. Систематическое укрепление материальной базы!);

-улучшение условий оплаты работы педагогов (Повысить зарплаты тренерам. Поднимите заработную плату тренерскому составу! Поднять заработную плату сотрудникам, обновить ремонт и дополнить залы спортивным инвентарем и тренажёрами. Спасибо!!! Повысить заработную плату тренерам);

-улучшить работу педагогов с родителями (Организовывать собрания для родителей учащихся для получения обратной связи от тренеров или администрации школы Больше открытости тренера с родителями Больше опытных тренеров. Беречь персонал и тренеров Приходится долго ждать детей у школ. И уехать нельзя. Хорошо бы организовать в это время что-то и для родителей. Рассмотреть комплексные занятия. Когда отправляешь ребёнка на тренировку параллельно проводить спортивные занятия для мам, чтобы Мамы тоже были в хорошей физической форме, а не бегали привёл-забрал. Хотя бы группы выходного дня. Меньше бюрократии с анкетами, опросами и т.п.);

-обеспечить условия для строительства новых спортивных сооружений для школы (в том числе: для школы нужно отдельное здание, а не аренда . Наличие собственной базы для проведения занятий. Спасибо нашему тренеру. ДЮСШ 2 нужен свой бассейн!!! Заиметь собственный бассейн Необходим зал бокса Необходим новый скалодром Нет оборудованных мест для спортсменов бокса Новый скалодром в спортивном комплексе "Волна", ребенок ходит в секцию скалолазания, и места там мало! Занимаются в конце спортивного зала Новый скалодром в спорткомплексе "Волна", на старом мало места и он нуждается в обновлении! Ребенок ходит в секцию скалолазания Новый скалодром!!!! Пожалуйста нужен новый скалодром для отделения скалолазания. Организовать спортивную школу по плаванию на Аэродроме Организовать тренировочный процесс в бассейне "Волна" Очень нужен новый скалодром. Построить новый скалодром . Предоставить новый комфортабельный бассейн для ДСЮШ 2 При возможности открыть филиал на аэродроме в строящемся бассейне на ул. Крыша Проектирование и строительство нового скалодрома для ДЮСШ2 Свой бассейн Свой спортивный комплекс. Спорт. школам не хватает своего помещения, все помещения в аренде! Хотелось бы пожелать школе свой дом! Строительство собственной базы (здвния) для ДЮСШ №2 Тренеры отдают детям душу, умеют увлечь и добиться результатов. Но скалодром в удручающем состоянии, что сказывается на качестве тренировок. Хотелось бы чтобы установили новый скалодром.);

- улучшить организацию выездных соревнований , увеличить количество летних сборов, с учётом возраста (в том числе: Больше соревнований Летом организовывать лагерь спортивный для обучающихся. побольше выездных соревнований. Предоставить зал, инвентарь, организованный выезды на соревнования выезды на соревнов Проводить больше соревнований для групп начальной подготовки Проводить летние сборы Сделать спортивные классы в общеобразовательных школах, для удобства спортивных команд Соревнования по плаванию чтоб проходили в бассейне ПИЯФ. Хотелось бы иметь летний спортивный лагерь для детей 7-9 лет Выделить личный автобус для поездок по соревнованиям и для других действий нашей команды.);

-улучшить условия работы медицинских комиссий(Медкомиссию улучшить, Упорядочить прохождение медицинской комиссии учащимися, Необходимо организовать процесс прохождения спортивной медицинской комиссии удобной и доступной.);

-обеспечить возможность тренировок во время карантина в связи с пандемией (в том числе: Быстрее открыться после карантина В случае дистанционного обучения организовать он-лайн уроки для каждой возрастной групп Заниматься спортом реально! А не дистанционно Надо начинать работать, а не анкеты заполнять! Не делать дистанционных занятий Начать работать Необходимо было продолжать тренировки во время карантина, не хватало тренировок со своим тренером, хотя бы онлайн. Пожелание: Скорейшего открытия бассейна Проводить тренировки во время пандемии, онлайн. Скорее начать работать хотелось бы получать уже эти услуги а не заниматься дистанционно. ждем открытия и возобновления регулярных занятий!!!! Что бы услуги не настои дистанционного характера)

-усовершенствовать систему записи учащихся (во время записи детей в начале года(август), разделять новеньких и тех кто перешёл на 2 год обучения. Это уменьшит количество людей в очереди на запись.);

- Развивать и улучшать, делать доступным спортивные и другие образовательные условия для жителей города Гатчины;

-сделать сайт организации информативным и актуальным (в том числе: Усовершенствование сайта Более информативный сайт организации Перевести в порядок сайт. Чтобы была актуальная информация);

- рассмотреть возможность организовать работу для детей с ОВЗ (Хотелось бы, чтобы были группы для детей с ОВЗ).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ ДО «Районная детско-юношеская спортивная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
600 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	29,6
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			98,2
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	44,6
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			94,6
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	16,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			70,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,8

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,5
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,1
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,4
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,2
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			91,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- обеспечить питание детей во время соревнований (в том числе: во время проведения соревнований хотелось бы работающую точку питания (кафе), На соревнования выделять деньги на питание спортсменов)

- улучшить работу с кадрами учреждения (в том числе: Более требовательно подходить к выбору кадров для работы с детьми. Быть мягче с детьми)

- построить новые спортивные сооружения и обеспечить организацию современным спортивным инвентарём (в том числе: большую вместимость бассейна или новый бассейн. Нужен физкультурный диспансер в Гатчине. Стадион -спортивная площадка было бы супер.Нужен стадион .Новый спортивный инвентарь Новые здания для спорта. Новые базы для занятий, стадион, новый инвентарь. Новое здание, площадей больше.);

-улучшить систему проведения занятий и соревнований, добавить новые направления (в том числе: Изменить график занятий группы. Не хватает соревновательного режима Организация товарищеских матчей между группами.

Соревнования вернуть как раньше. Хочется баскетбол для старших и баскетбольный фристайл. Добавить новые направления занятий)

- улучшить работу на тренировках по плаванию (в том числе: Круглосуточная работа бассейна. Мало групп по плаванию. Сделать группы по плаванию меньше, т.к. мало дорожек для тренировки.);

-улучшить транспортное сообщение. (в том числе: Организация маршрутного автобуса от Фока до п. Сиверский. Организовать доставку детей со школы на занятия. Очень не удобное транспортное сообщение. Возможно добраться только на личном транспорте. Автобусы останавливаются очень далеко. Приходится возить детей, а родители ведь работают. Часто это проблема, чтоб ребенок попал на тренировку. Предоставление автобуса, обеспечивающего транспортировку детей из близлежащих населенных пунктов, в частности, гпСиверский,на тренировки и обратно. При необходимости с платным проездом. Сложности с навигатором. Чтобы было удобно ездить на занятия);

- улучшить условия пребывания родителей в здании учреждения во время ожидания детей.(в том числе: Улучшить условия ожидания ребёнка пока он занимается. Не ловит сотовая связь и услуги доступа в интернет в здании. Комфортные места для родителей для ожидания детей);

- дистанционное обучение (Отменить дистанционное обучение.);

- улучшить условия для проведения занятий (Мой ребёнок занимается в группе по эстетической гимнастике. Единственный минус, по словам ребёнка, это то, что тренажерный зал не имеет перегородки и все занимающиеся там, могут наблюдать, как проходят занятия по гимнастике у детей. Это отвлекает и доставляет дискомфорт).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации.

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №3»

Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности

376 анкет

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	30,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			95,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	42,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	24,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	28,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			84,3
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	39,0

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,8
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,5
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,8
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,8
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			98,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			93,7

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- обратить внимание на улучшение финансирования (Финансирование оставляет желать лучшего. Понятно, что у нас очень дорогой вид спорта, но хотелось бы чтобы денег хватало на всё. Хочется лучшего обеспечения. Хотелось бы чтобы организовывались сборы за счёт школы как на этапе спортивной подготовки,);

- улучшить материальную базу школы(в том числе: Больше места для занятий. больше площадок для спорта во дворах Больше спортивных залов для организации тренировочном процесса по видам спорта. Например конькобежный спорт, дзюдо и т. д. Больше спортивных объектов в ведомстве школы. Больше стадионов для занятий футболом В целом, меня все устраивает. Хотелось бы усиления материально-технической части, поскольку у школы нет своих спортивных объектов, все занятия проводятся на арендованных. Тренерский состав сильный. Нравится открытость и актуальность информации, а также оперативная обратная связь в группе в социальной сети Требуется закупка нового спортивного инвентаря

и оборудования Увеличение спортивных залов по видам спорта улучшить оснащение. Хороший тренерский состав. Хотелось б больше мест для проведения тренировок и отдельную спортивный объект, офис не найти. Хотелось бы чтобы улучшилось обеспечение формой);

- строительство новых спортивных сооружений и передача их в распоряжение школы (в том числе: Вполне нормальная школа. Пожелаю школе иметь свое поле и зал, чтобы могли брать всех желающих. Хотелось бы крытый теннисный корт, не хватает места для занятий, а очень нравится ребенку Хотелось бы, чтобы наша Администрация города обратила внимание не только на футбол, баскетбол и теннис в нашем городе!!!! И вспомнила о других спортсменах, которым тоже нужна помощь и поддержка! Новые спортивные площадки (залы). Очень хочется обратить внимание на пулевой спорт! Так как в Ленинградской области, к сожалению, этому виду спорта уделяется ОЧЕНЬ мало внимания. Закрываются спорт школы в городах Лен. области! Хочется видеть лед для занятий конькобежным спортом, Зимний дворец спорта! Ведь, конькобежный спорт родоначальник спортивной школы! Информацию публикуют в группе, это было на уровне! а сейчас нет поддержки города. Хочется спортивный комплекс);

- улучшить работу администрации школы(в том числе: Администрация находится отдельно от спортивных объектов, хотелось бы чтобы они были поближе. В целом удовлетворен, но хотелось бы чтобы школы предоставляли свободно залы для занятий!!! А не по прихоти директоров школ сдавать залы только частным организациям за деньги!);

- сделать удобным расписание занятий и проведения соревнований (в том числе: Время занятий. Время тренировок мне не всегда подходит. Все дети сейчас занимаются в нескольких секциях. Из-за этого мой ребенок не успевает на некоторые тренировки. Считаю, что нужны индивидуальные занятия с ребенком по индивидуальному расписанию. Участие в соревнованиях не всегда удобное для родителей по времени и месту проведения. Ходим в несколько секций, иногда бывают накладки в расписании Хотелось бы удобное время занятий, но из-за занятости всех объектов, занятия проводятся в свободное время. По расписанию. Но мы не успеваем в другую спортшколу);

- увеличить количество групп по видам спорта и количество детей на занятиях (Чтобы на тренировки ходило много человек. Больше групп по футболу.);

- расположить спортивные объекты ближе к потребителям услуг (Спортивный зал далеко от дома, хотелось бы заниматься поближе., Удаленность некоторых спортобъектов доставляет неудобство)

-организовать оптимальные условия работы в условиях пандемии (в том числе: Тренерский состав великолепный, в связи с пандемией не пускают детей в раздевалки! переодеваемся на улице!, Вернуться на очную форму обучения);

-улучшить систему записи в школу (Стало сложнее попасть в группу. Нужна регистрация в Навигаторе. Неделю мучалась.).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
296 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	29,1
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	30,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	38,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			97,4
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	40,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			90,7
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	0,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	8,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			35,9
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	39,2

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,3
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,6
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,7
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			99,0
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			84,3

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- улучшить расписание занятий (в том числе: Изменить расписание занятий Не учиться по субботам);
- обеспечить ремонт помещений (в том числе: Лучше следить за оборудованием и нового инвентаря больше , Отремонтировать помещение)
- усовершенствование системы тренировок и открытие новых направлений (в том числе: Больше новых направлений Переход на профессиональные тренировки);
- строительство новых спортивных объектов (в том числе: Построить наконец-то для нашей ДЮСШ новое здание Построить новые спортивные объекты Спорт школа в Коммунаре очень хорошая. Ей нужно новое здание. строительство нового здания ДЮСШ Увеличение помещений для занятий новое здание ДЮСШ Необходимо новое здание ДЮСШ новые спортивные объекты новые большие помещения. Обеспечить новым зданием наших детей для занятия спортом Здание очень старое!!! Детям очень мало места!!! Занимаются в коридоре помещения. Больше стадионов.);

-улучшить информированность о расположению офиса, усовершенствовать навигатор (Сложно найти где расположен офис. Сложно найти офис Навигатор бесполезен);

- рассмотреть возможность организации занятий для болеющих и в условиях пандемии (Хотелось бы иметь видео рекомендации и уроки, на время болезни ученика или в условиях дистанционного обучения в условиях пандемии.);

-улучшить работу администрации (меньше волокиты, поддерживать юных спортсменов).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений. В случае отсутствия в составе образовательной организации филиалов (структурных подразделений), информация об этом должна размещаться в соответствующем разделе в доступном для восприятия формате.

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

- наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

- 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

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

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
366 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	28,1
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	37,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			92,3
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	42,4
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			92,4
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	24,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	30,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			72,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	0,4	38,6

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,8
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,5
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			97,9
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,9
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	19,1
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,3
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			97,3
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			90,4

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- изменить график, расписание и количество часов обучения (предлагается сделать более гибкий график занятий, в том числе «нужны занятия для детей, учащихся в школе во 2 смену», «больше секций доп образования для детей, посещающих вторую смену». «Желаю, что бы стало больше секций доп образования для детей, посещающих вторую смену, именно в доп образовании дети находят себе друзей и порой профессиональное определение в жизни»);

- расширить курсы, их тематику, увеличить количество направлений подготовки и количество специалистов, в частности «Сделать курсы по подготовке к ЕГЭ по физике и математике», « продолжить работу курса ВУД , Школа безопасности'»;

- улучшать материальное состояние в организации, основные пожелания в этом направлении сводятся к необходимости новых помещений для занятий и расширения имеющихся (Хотелось бы более просторное помещения для занятий,

наш клуб "волна" очень маленький и тесный. Увеличить помещение для обучения детей. новые помещения для занятий).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На информационном стенде необходимо разместить следующую информацию:

- Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»: Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ ДО «Информационно-методический центр»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
494 анкеты*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПАО	0,3	28,7
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	27,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	39,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			94,9
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	49,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			99,0
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	40,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	29,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			87,0
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,9

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,9
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			98,7
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	29,8
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	20,0
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	49,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			99,7
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			95,9

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- предлагается изменить график, расписание и количество обучающихся в группе (Чтобы кружки не пересекались в расписании, Чтобы группы были меньше. продлить время занятий до 21 часа);

- особое внимание уделяется условиям обучения: предлагается наладить работу гардероба, устроить комнату отдыха, обустроить и отремонтировать рекреации и места для ожидания, открыть столовую и организовать питание (Хотелось бы более просторное помещение для занятий и более комфортное место для ожидания, еда бесплатная должна быть);

- в вопросах преподавания предложено расширять сферу образовательных услуг, в том числе технической направленности, направленных на изучение иностранных языков, добавить спортивные секции и др. направления . в том числе для дошкольников: (сделать занятия на бюджетной основе, Шире использовать проектные и исследовательские методы обучения, организовать сферу образовательных услуг для дошкольного образование;

- предлагается шире использовать выездные экскурсионные формы (организовывать выезды или мероприятия для детей, например спортивные игры или экскурсии. Организовать выезды детей на экскурсии. приобрести автобус для выездов на участие в конкурсах.);

- Предложено освоить дистанционный вариант обучения: («Прийти к единому дистанционному способу оповещения и связи с родителями, в период пандемии таких способов было слишком много (почта, ватсап, вк, вибер и пр.) Использую только Telegram мессенджер, могу предложить его как лучший из перечисленных и наиболее удобный»);

- для улучшения доступности услуг предлагается ввести новые и интересные кружки в разных частях района, организовать бесплатный проезд для детей Гатчины и Гатчинского района, создавать больше кружков для детей инвалидов и улучшить условия для детей инвалидов;

- особо отмечена информационная составляющая: взаимодействие с родителями и стенды: (Сделать стенды ярче и интереснее. На стендах есть старая информация. Сделать больше стендов по школам. Чтобы можно было всегда связаться с педагогами и администрацией. Чтобы педагоги уделяли больше времени общению с родителями. Установить право посещения родителями уроков, на которых учатся их дети.);

- предлагается улучшить сайт организации, а также упростить или отменить регистрацию в системе «Навигатор», больше информации размещать в социальных сетях : (Сделать на сайте больше информации для родителей. Создать единый центр оповещений и новостей в сфере ДО. Хотелось бы больше фотографий на сайте образовательной организации. Упростить систему регистрации и записи в "Навигаторе". Улучшить взаимодействие с навигатором, в данный момент использовать его неудобно).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

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

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

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»: Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг»:

Способствовать повышению комфортности условий оказания услуг в части наличия в организации следующих составляющих:

- наличие и понятность навигации внутри организации.
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки).

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).
- наличие сменных кресел-колясок.
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности
600 анкет*

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
1.1.	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА	0,3	26,0
1.2.	Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0,3	18,0
1.3.	Показатель 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"	0,4	36,0
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К¹			80,0
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ			
2.1.	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0,5	50,0
2.3.	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	0,5	39,9
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К²			89,9
Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ			
3.1.	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0,3	18,0
3.2.	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	32,0
3.3.	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	27,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К³			77,1
Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			
4.1.	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	38,5

№ п/п	Наименование показателя	Коэффициент	Итоговое значение
	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		
4.2.	Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	0,4	39,2
4.3.	Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	19,1
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁴			96,8
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ			
5.1.	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	28,7
5.2.	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования	0,2	18,2
5.3.	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования	0,2	48,2
Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К⁵			95,1
Значение интегрального показателя оценки качества ОО (S_n)			87,8

Рекомендации

По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):

- в вопросах преподавания и организации педагогического процесса предложено увеличить время работы, увеличить количество кружков для мальчиков и подростков, увеличить количество специалистов, групп и актуальных направлений, количество мест в кружках и упростить запись в них, расширить перечень услуг, разнообразие творческих объединений, в том числе: открыть кружок шахмат, современные или бальные танцы, групп по информатике. (Сохранить бесплатное обучение и в дальнейшем. Освободить преподавателей хотя бы от части бумажной волокиты, чтобы они могли больше времени уделять детям. Больше "тусовочных", молодежных мероприятий, сетов, семинаров, вечеров. В целом, все замечательно. Хотелось бы расписание всех возможных занятий видеть на неделю.);

- предлагается развивать спортивное обучение: (Оборудовать спортплощадку перед зданием организации. Увеличить количество бесплатных спортивных кружков);

- в целом по развитию удаленного обучения предлагается: (Изменить форму обучения английского языка. Никакого дистанционного обучения. Если перешли все на удаленное, обучение-то в нашем центре тоже оно должно быть. Пусть педагог занимается по Зуму, а не просто в группе ВКонтакте присылает задание.);

- особое внимание уделяется условиям обучения: нарекания вызывают организация питьевого и санитарно-гигиенического режима, работа гардероба: (организовать питьевой режим детей в учреждении. Обязательно наличие питьевой воды(кулер) для деток, с одноразовыми стаканчиками не за счет родителей, а за счет организации. Необходимы кулеры в кабинетах, поставить автоматы с водой и снеками); (Наличие мыла в туалете и салфеток для рук. Наличие туалетной комнаты для ожидающих и более свободная раздевалка. оборудовать удобную раздевалку для детей. Больше просторных кабинетов, большую удобную раздевалку. Ввести в штат уборщицу в „Пламя,,. доброжелательней надо быть вахтерам);

- для улучшения доступности услуг отмечается, что транспортная доступность требует обновления и улучшения, автобусная остановка далеко, нужна парковка, а также организация транспортировки детей, обустроить вход. (Построить новое здание в м/о "Аэродром". Благоустроить вход в помещение в микрорайоне Въезд. Лестницу сделали, но пробираться к ней приходится сквозь кусты и грязь.);

- особый акцент – на работу с инвалидами: (нет групп для детей с инвалидностью и плохая навигация по учреждению. Больше занятий для инвалидов. Очень хотелось бы иметь возможность водить на занятия ребенка летом, в идеале в форме лагеря, на несколько занятий + игровая деятельность. Ребенок-инвалид, сложно найти для него досуг на летнее время.);

-в целях развития материально-технической базы учреждения много замечаний касаются тесноты помещений, необходимости ремонта, в меньшей степени нарекания вызывает мебель и техническое и компьютерное оснащение: (Отдельное здание, удовлетворяющее всем современным требованиям. Хотелось бы, что в Доме творчества был большой концертный зал для выступлений творческих коллективов. Большое здание, актовый и спортивный зал, гардероб. сейчас помещение и кабинеты, гардероб - маленькие. Тесно. В здании на ул.Зверевой д.20/корп.3 очень маленькие кабинеты! Было бы здорово, если бы помещение центра ("Огонёк", Чехова 14) было больше. Уменьшить количество детей в группах, т.к. в маленьких помещениях более 10 человек просто недопустимо!); (Обеспечить наибольшим количеством техники (ноутбуки, компьютерный класс). Нужен компьютерный класс, камера+комплект необходимых аксессуаров, программа для монтажа. необходима новая мебель);

-особо отмечена информационная составляющая: взаимодействие с родителями, улучшить работу сайта учреждения: (Более активное распространение информации об услугах. информации на сайте мало. Перед началом года было бы удобно в формате СМС сообщения или посредством электронной почты узнать о родительском собрании, или для детей которые не первый год ходят предоставить информацию о днях и времени посещения группы конкретным ребенком. возникают трудности с навигатором).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

На официальном сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о дате создания образовательной организации. При размещении информации о дате создания образовательной организации, в случае ее переименования, необходимо указывать сведения о фактическом наименовании юридического лица.

- Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний. В случае отсутствия действующих предписаний, необходимо разместить в соответствующем разделе информацию об отсутствии предписаний.

- Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России.

- Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности.

- Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. В том случае, если в образовательной организации не обеспечены условия для получения образовательных услуг инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, необходимо указать информацию об этом в соответствующем разделе.

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

- 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.

- Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, 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).

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам.

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

- Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Необходимо контролировать работоспособность и актуальность размещаемых на сайте организации ссылок, а также актуальность и доступность размещаемой информации для просмотра и скачивания.

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

По критерию «Комфортность условий оказания услуг» в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальное место для автотранспортного средства инвалида должно быть обозначено вертикальным дорожным знаком установленного образца и горизонтальной разметкой).

- наличие сменных кресел-колясок.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»:

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

Обобщенные рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых образовательных организаций рекомендованы следующие меры:

1) Совершенствовать материально-техническую базу организаций; контролировать своевременное размещение и актуализацию информации о материально-техническом обеспечении организаций на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

2) Способствовать повышению комфортности условий осуществления образовательной деятельности.

3) Предпринять меры по повышению доступности услуг, прилегающей территории и помещений всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов. С целью предоставления заинтересованным гражданам полной и актуальной информации о созданных в организации условиях доступности, необходимо в соответствующем разделе официального сайта разместить паспорт доступности организации социальной сферы и контролировать обновление представленной в нем информации в соответствии Приказом Минобрнауки РФ от 9 ноября 2015 года № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

4) При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг образовательными организациями привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

5) Совершенствовать официальные сайты образовательных организаций в части обеспечения понятной структуры сайта (не более 3-х кликов при переходе к нужному разделу, отсутствие дублирования разделов), создание и обеспечение функционирования поисковой системы на сайте для удобства пользователей. Информация в специальном разделе «Сведения об образовательной организации» должна быть представлена в виде набора страниц и (или) иерархического списка и (или) ссылок на другие разделы сайта. Информация должна иметь общий механизм навигации по всем страницам специального раздела. Механизм навигации должен быть представлен на каждой странице специального раздела. Доступ к специальному разделу должен осуществляться с главной (основной) страницы сайта, а также из основного навигационного меню сайта. Требования к структуре официального сайта и составу размещенной на нем информации закреплены в Приказе Рособнадзора от 02.02.2016 № 134 «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»; Постановлении Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582; Федеральный закон Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 127-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

6) В связи с ростом числа обращений к информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, посредством мобильных устройств, имеющих доступ в интернет, рекомендуется сокращение времени загрузки сайта, а также обеспечение мобильной адаптации сайта.

7) Информацию, размещаемую на официальном сайте образовательной организации, необходимо своевременно актуализировать и дополнять в течение 10 рабочих дней с момента произошедшего изменения.

8) Обеспечить на постоянной основе наличие технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей образовательных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта. Необходимо контролировать работоспособность и актуальность размещенной ссылки на анкету.

9) Контролировать актуальность и работоспособность размещенных на официальном сайте ссылок, в том числе на внешние информационные ресурсы.

10) Провести дополнительный инструктаж сотрудников образовательных организаций, взаимодействующих с получателями услуг на различных этапах оказания услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения, в том числе при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2020 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 83 образовательными организациями Гатчинского муниципального района Ленинградской области, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (98,8балла из 100,0 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получили: МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида» и МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида».

Замыкают рейтинг 2020 года образовательная организации МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»; МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»; МБОУ «Дружнгорская средняя общеобразовательная школа», получившие оценки в диапазоне от 77,5 до 79,9 балла из 100,0 возможных.

Средние значения показателей (по всем 83 образовательным организациям) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 92,9 балла (из 100,0 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 92,6 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 62,3 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 96,4 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 94,6 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 88,5 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

11)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 888н «Об утверждении рекомендаций о порядке предоставления Минфину России информации о достигнутых (фактических) значениях целевых показателей (нормативов) оптимизации сети государственных и муниципальных учреждений для учета при распределении межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации»

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации.

3. Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

4. 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 и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Протокол № 1 Для образовательных организаций
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Наименование организации	
--------------------------	--

Таблица 1

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
	I. Основные сведения		
1	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	есть	нет
2	Информация о режиме, графике работы	есть	нет
3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	есть	нет
	II. Структура и органы управления образовательной организацией		
4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	есть	нет
	III. Документы (в виде копий)		
5	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	есть	нет
6	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	есть	нет
7	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	есть	нет
8	Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам)	есть	нет
8	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	есть	нет
	IV. Образование		
9	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	есть	нет
10	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	есть	нет
	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при	есть	нет

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии информации на инф. стендах	
	реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии) <i>(для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам)</i>		
11	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	есть	нет
12	<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>	есть	нет
13	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	есть	нет
	V. Руководство. Педагогический состав		
14	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	есть	нет
	VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
15	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	есть	нет
	VII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки <i>(для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам)</i>	есть	нет
	VIII. Платные образовательные услуги		
16	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	есть	нет
	X. Вакантные места для приема (перевода)		
	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) <i>(для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам)</i>	есть	нет

Протокол № 2
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации	
--------------------------	--

Таблица 1

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1.	наличие зоны отдыха (ожидания)	есть	нет
2.	наличие и понятность навигации внутри организации	есть	нет
3.	наличие и доступность питьевой воды	есть	нет
4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	есть	нет
5.	санитарное состояние помещений организации	есть	нет

Протокол № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации	
--------------------------	--

Таблица 1

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1.	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	есть	нет
2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	есть	нет
3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	есть	нет
4.	наличие сменных кресел-колясок	есть	нет
5.	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	есть	нет

Таблица 2

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии/отсутствии	
		есть	нет
1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	есть	нет
2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	есть	нет
3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	есть	нет
4.	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	есть	нет
5.	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	есть	нет
6.	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	есть	нет

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями образования

Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций образования Гатчинского муниципального района, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваш ребенок/ дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не обязательно.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации образования.

1. Выберите, пожалуйста, тип образовательной организации, получателем услуг которой являетесь Вы (Ваш ребенок/дети): (Одиночный выбор)

1. Гимназия
2. Детский сад
3. Лицей
4. Начальная школа-детский сад
5. Общеобразовательная школа
6. Организация дополнительного образования
7. Спортивная школа

2. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Одиночный выбор)

1. МБОУ «Гатчинская гимназия им. К.Д. Ушинского»
2. МБОУ «Сиверская гимназия»

3. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Одиночный выбор)

1. МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей»
2. МБДОУ «Детский сад №2 комбинированного вида»
3. МБДОУ «Детский сад №3 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей»
4. МБДОУ «Детский сад №7 комбинированного вида»
5. МБДОУ «Детский сад №8 комбинированного вида»
6. МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №9»
7. МБДОУ «Детский сад №10 комбинированного вида»
8. МБДОУ «Детский сад №11 комбинированного вида»
9. МБДОУ «Детский сад №12 компенсирующего вида»
10. МБДОУ «Детский сад №13 комбинированного вида»
11. МБДОУ «Детский сад №17 комбинированного вида»
12. МБДОУ «Детский сад №18 комбинированного вида»
13. МБДОУ «Детский сад №21 комбинированного вида»
14. МБДОУ «Детский сад №22»
15. МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида»
16. МБДОУ «Детский сад №24 комбинированного вида»
17. МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад №26»
18. МБДОУ «Детский сад №28 комбинированного вида»
19. МБДОУ «Детский сад №30» комбинированного вида
20. МБДОУ «Детский сад №31 комбинированного вида»

21. МБДОУ «Детский сад №32 комбинированного вида»
22. МБДОУ «Детский сад №35 комбинированного вида»
23. МБДОУ «Детский сад №38 комбинированного вида»
24. МБДОУ «Детский сад №40 комбинированного вида»
25. МБДОУ «Детский сад №41 комбинированного вида»
26. МБДОУ «Детский сад №42»
27. МБДОУ «Детский сад №43»
28. МБДОУ «Детский сад №44 комбинированного вида»
29. МБДОУ «Детский сад №45 комбинированного вида »
30. МБДОУ «Детский сад №46 комбинированного вида»
31. МБДОУ «Детский сад №47»
32. МБДОУ «Детский сад №49 комбинированного вида»
33. МБДОУ «Детский сад №50 комбинированного вида»
34. МБДОУ «Детский сад №51 комбинированного вида»
35. МБДОУ «Детский сад №52 комбинированного вида»
36. МБДОУ «Детский сад №54 комбинированного вида»
37. МБДОУ «Детский сад №55 комбинированного вида»

4. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Одиночный выбор)

1. МБОУ «Гатчинский лицей №3 имени Героя Советского Союза А. И. Перегудова»

5. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Одиночный выбор)

1. МБОУ «Белогорская начальная школа – детский сад»
2. МБОУ «Минская начальная школа – детский сад»

6. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Одиночный выбор)

1. МБОУ «Большеколпанская средняя общеобразовательная школа»
2. МБОУ «Веревская средняя общеобразовательная школа»
3. МБОУ «Войковицкая средняя общеобразовательная школа №1»
4. МБОУ «Войковицкая средняя общеобразовательная школа №2»
5. МБОУ «Вырицкая средняя общеобразовательная школа №1»
6. МБОУ «Высокоключевая средняя общеобразовательная школа»
7. МБОУ «Гатчинская начальная общеобразовательная школа №5»
8. МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №1»
9. МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №11»
10. МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №2»
11. МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №4 с углублённым изучением отдельных предметов»
12. МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №7»
13. МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №8 – Центр образования»
14. МБОУ «Гатчинская средняя общеобразовательная школа №9 с углублённым изучением отдельных предметов»
15. МБОУ «Дружногорская средняя общеобразовательная школа»
16. МБОУ «Елизаветинская средняя общеобразовательная школа»
17. МБОУ «Кобраловская основная общеобразовательная школа»
18. МБОУ «Кобринская основная общеобразовательная школа»
19. МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №1»
20. МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №2»
21. МБОУ «Коммунарская средняя общеобразовательная школа №3»
22. МБОУ «Лукашевская средняя общеобразовательная школа»
23. МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа»

24. МБОУ «Пламенная средняя общеобразовательная школа»
25. МБОУ «Пригородная средняя общеобразовательная школа»
26. МБОУ «Пудостьская средняя общеобразовательная школа»
27. МБОУ «Рождественская средняя общеобразовательная школа»
28. МБОУ «Семринская начальная общеобразовательная школа»
29. МБОУ «Сиверская основная общеобразовательная школа»
30. МБОУ «Сиверская средняя общеобразовательная школа № 3»
31. МБОУ «Сусанинская средняя общеобразовательная школа»
32. МБОУ «Таицкая средняя общеобразовательная школа»
33. МБОУ «Тероловская основная общеобразовательная школа»

7. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Одиночный выбор)

1. МБОУ ДО "Гатчинский центр непрерывного образования "Центр информационных технологий"
2. МБОУ ДО «Информационно-методический центр»
3. МБОУ ДО «Районный центр детского творчества»

8. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Одиночный выбор)

1. МБОУ «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №1»
2. МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №2»
3. МБОУ ДО «Районная детско-юношеская спортивная школа»
4. МБОУ ДО «Гатчинская детско-юношеская спортивная школа №3»
5. МБОУ ДО «Коммунарская детско-юношеская спортивная школа»

9. К какой возрастной группе Вы относитесь? (Одиночный выбор)

1. Родитель (законный представитель) обучающегося младше 14 лет
2. Обучающийся 14 лет и старше

10. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (Одиночный выбор)

1. Да
2. Нет

11. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах? (Одиночный выбор)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

12. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (Одиночный выбор)

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? (Одиночный выбор)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

14. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной 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; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении организации) и прочие условия)? *(Одиночный выбор)*

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

16. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? *(Одиночный выбор)*

Выберите 1 вариант ответа

1. Да
2. Нет

17. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (секретарь, вахтер, охранник и прочее) при непосредственном обращении в организацию? *(Одиночный выбор)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

18. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари и прочие работники)? *(Одиночный выбор)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

19. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)? *(Одиночный выбор)*

Да
Нет

20. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))? *(Одиночный выбор)*

Выберите 1 вариант ответа

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

21. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или

могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
(Одиночный выбор)

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)

22. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? (Одиночный выбор)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

23. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? (Одиночный выбор)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

24. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой образовательной организации Гатчинского муниципального района: (Свободный ответ)

Спасибо Вам за участие в исследовании!