

УТВЕРЖДЕНО
Общественным советом при администрации
городского округа «город Избербаш» по проведению
независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями в сфере культуры и
образования городского округа «город Избербаш»

Протокол № 2 от 01.07.2024

Председатель: 

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О
КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ
В 2024 ГОДУ**

Организация - оператор: Общество с ограниченной ответственностью «АС»

Избербаш-2024г.

НОК направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей о качестве условий работы образовательной организации.

До 2017 года включительно подходы к оценке качества ориентировались прежде всего на такое понятие, как «качество образования». С 2017 года законодательством РФ в рамках оценки качества образования предусмотрена оценка как результатов образовательной деятельности, так и тех условий, в которых эта деятельность осуществляется.

Независимая оценка качества образования включает в себя: независимую оценку качества подготовки обучающихся и независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Новая система оценки, в рамках которой применяется 5 критериев и 15 показателей, позволяет применять единые критерии для образовательных организаций, осуществляющих обучение по образовательным программам различных уровней и видов. Результаты оценки также сопоставимы с аналогичными результатами в других отраслях социальной сферы – культура, социальная защита населения и социально-медицинская экспертиза, медицина.

Цель: - формирование проектов оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями и разработки предложений по улучшению их деятельности

Задачи: 1. Проанализировать информацию по результатам проведенного анкетирования получателей образовательных услуг;

2. Провести обработку заполненных экспертами листов наблюдений, содержащих сведения об условиях осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, анализ содержащейся в них информации;

3. Рассчитать показатели качества условий осуществления образовательной деятельности и критерии оценки;

4. Провести систематизацию и комплексный анализ полученных данных, выявление недостатков в работе образовательных организаций.

5. По результатам проведенного анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями сформировать аналитический отчет, который должен содержать: - перечень

организаций, в отношении которых проводились сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

- описание методики сбора, обобщения и анализа данных, расчета показателей деятельности образовательных организаций;

- информация об объеме и параметрах выборочной совокупности респондентов; - результаты анализа, проведенного анкетирования, независимой экспертной оценки;

- анализ и интерпретация значений критериев оценки, показателей, индикаторов по каждому критерию оценки в процентах;

- описание недостатков в работе образовательных организаций, выявленных в ходе независимой оценки качества;

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности в целом по республике, по муниципальному образованию, по каждой образовательной организации;

- таблицы с данными, подготовленные в процессе оказания услуги;

- рейтинги образовательных организаций по уровням образования, представленные как в целом по республике, так и по муниципальным образованиям; - перечни 100 лучших образовательных организаций по уровням образования и критериям оценки.

- диаграммы, графики, рисунки для визуализации представления материалов аналитического отчета.

6. Оформить презентационные материалы для наглядного представления результатов оказанной услуги, которые должны содержать:

- краткую информацию о методике и инструментарию проведения сбора и обобщения информации для проведения независимой оценки качества;

- краткую обобщенную информацию о результатах оказанной услуги, содержащуюся в аналитическом отчете;

- обобщение недостатков в работе образовательных организаций, выявленных в ходе независимой оценки качества;

- краткие выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций.

Предметом исследования является качество условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Источники информации о качестве условий оказания услуг

Оператором должны использоваться следующие источники информации о качестве условий оказания услуг: а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций образования;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; - обеспечение комфортных условий предоставления услуг; - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания образовательных услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг. Методы проведения НОК При сборе и обобщении информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями необходимо в обязательном порядке осуществлять:

- выездные мероприятия в каждую организацию, указанную в приложении к настоящему техническому заданию, с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, обеспечении доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- социологическое исследование (анкетирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п). Сбор необходимых данных необходимо проводить в присутствии представителя образовательной организации. Получателями услуг признаются лица, достигшие 14 лет, независимо от их пола, возраста, социального положения или гражданства. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее

- объем генеральной совокупности). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Объем выборочной

совокупности может быть снижен при соответствующем обосновании выборки оператором.

Все информационные источники, используемые для оценки, должны быть открытыми, а также предусматривать возможность уточнения и (или) проверки представляемых данных (ведомственной статистики, базы данных, мнения получателей услуг (законных представителей) и т.д.).

Сбор информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности Организациями осуществляется Исполнителем по каждой Организации, в соответствии с показателями, характеризующими 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, 6 дополнительным общеобразовательным программам, утвержденными приказом Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 114. - Единый порядок 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 утвержден приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Источниками информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности Организациями должны являться:

а) официальные сайты Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных Организаций;
б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

в) наблюдение, очное посещение Организаций;

г) результаты изучения условий оказания услуг Организациями, включающие: - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; - обеспечение комфортных условий предоставления услуг; - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг; - доброжелательность, вежливость работников Организаций; - удовлетворенность условиями оказания услуг.

д) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование: интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте Организации).

Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг Организациями должны быть выполнены Исполнителем 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 медикосоциальной экспертизы, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н.

Исполнитель с учетом указанных выше требований обязан в течение 3 календарных дней со дня начала оказания услуг разработать и согласовать с Заказчиком: Информационные и коммуникационные инструменты для сбора и обобщения данных:

- онлайн-форму для сбора результатов независимой оценки качества.
- электронный вариант анкеты для проведения опроса респондентов, обеспечив возможность однократного участия в анкетировании с одного IP адреса.
- дату и время проведения сбора первичной информации, согласованную с каждой образовательной организацией.

Провести информационно-разъяснительную работу с представителями муниципальных органов управления образованием и руководителями образовательных организаций на предмет особенностей проведения процедуры и сбора данных. Подготовить проект информационного письма для потенциальных участников анкетирования, содержащего информацию о процедуре сбора информации, цели и задачах, а также роли родительской общественности при ее проведении.

Предварительно проинформировать образовательные организации о начале сбора первичной информации. Ежедневно в последний рабочий день в течении срока действия контракта Исполнитель предоставляет отчет о ходе исполнения контракта. По итогам этапа «подготовка к сбору информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности Организациями» представить Заказчику пояснительную записку, содержащую:

- график сбора информации об образовательных организациях; 7 - лист наблюдения независимого эксперта;
- график посещения независимыми экспертами образовательных организаций, с указанием даты и времени посещения;
- планируемое количество респондентов в каждой образовательной организации;
- форму анкеты для опроса респондентов;

Заказчик в течение трех рабочих дней с момента получения согласовывает пояснительную записку.

В случае наличия замечаний Заказчик составляет перечень замечаний и направляет их Исполнителю. Исполнитель в течение 2 дней с момента получения замечаний устраняет их и направляет Заказчику пояснительную записку на повторное согласование. При посещении Организаций Исполнитель обязан соблюдать рекомендаций по преодолению ситуации с распространением новой коронавирусной инфекции, принятых на федеральном и региональном уровне, мероприятия по поэтапному выходу из режима самоизоляции, принятых в Республике Дагестан, а также санитарно-эпидемиологические нормы.

Исполнитель должен обеспечить возможность обработки заполненных респондентами анкет посредством программного обеспечения, обеспечивающего валидность и надежность полученных результатов. Мнения участников анкетирования учитываются анонимно и используются в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях. При обеспечении процедуры заполнения анкеты респондентом соблюдаются правила работы с персональными данными, гарантирующие независимость участникам анкетного опроса и анонимность анкетирования.

По итогам стадии сбора и обобщения информации, формирования массивов данных, формирования отчета о предварительных результатах оказания услуг представить Заказчику информацию, содержащую:

- заполненные формы сбора данных о структуре и содержании официальных сайтов образовательных организаций;
- копии заполненных независимыми экспертами листов наблюдений;
- количественные результаты анкетирования респондентов.

Заказчик в течение пяти рабочих дней с момента получения информации, в рамках этапа «осуществление сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности Организациями», согласовывает представленную информацию.

В случае наличия замечаний Заказчик составляет перечень замечаний и направляет их Исполнителю. Исполнитель в течение пяти дней с момента получения замечаний устраняет их и направляет Заказчику информацию на повторное согласование.

В рамках указанного этапа Исполнитель по результатам осуществления сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями должен предоставить Заказчику массив собранных исходных данных по всем Организациям в электронном виде. Объем выборочной

совокупности Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности должны быть выполнены Исполнителем в отношении образовательных организаций, указанных в приложении к настоящему техническому заданию (далее – Организации). Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан формируется для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности получателей услуг, в данной организации в течение календарного года предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации.

Генеральная совокупность Соответствует численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества Соответствует сумме общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества Соответствует двойной численности обучающихся течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества Соответствует численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества При формировании объема генеральной и выборочной совокупности респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в зависимости от уровня образования следует руководствоваться Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, разработанными Министерством просвещения Российской Федерации.

Общие критерии НОК В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится по 5 группам критериев: – открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников;
- удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций.

**Перечень муниципальных образовательных организаций, подлежащих
независимой оценке качества условий осуществления образовательной
деятельности организациями в 2024 году**

г.Избербаш (8)	
Наименование	Адрес
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1» г.Избербаш Республики Дагестан	368501, Республика Дагестан, г.Избербаш, ул.Азизова, 22.
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2» г.Избербаш Республики Дагестан	368502, Республика Дагестан, г.Избербаш, ул.Гамидова,7.
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №3 имени Героя Советского Союза Дмитриева П. П." г. Избербаш Республики Дагестан	368502, Республика Дагестан, г.Избербаш, ул.Мичурина,12.
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №8 имени Героя Советского Союза Гаджиева М.И." г. Избербаш Республики Дагестан	368500, Республика Дагестан, г. Избербаш, ул.М-Гаджиева, 64.
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10» г.Избербаш Республики Дагестан	368500, Республика Дагестан, г. Избербаш, ул.Ленина, 6.
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №11» г.Избербаш Республики Дагестан	368500, Республика Дагестан, г. Избербаш, ул.Маяковского, 119.
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12» г.Избербаш Республики Дагестан	368500, Республика Дагестан, г. Избербаш, ул.Победы, 19.
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Избербашская школа- интернат III-IV видов» г.Избербаш Республики Дагестан	368502, Республика Дагестан, г.Избербаш, ул.Чапаева,15.

РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ за 2024 год

	Генеральная совокупность	Выборка (анкет)	% опрошенных	Количество опрошенных инвалидов
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1»	2472	600	24	38

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2»	1354	542	40	39
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №3 имени Героя Советского Союза Дмитриева П. П."	599	240	40	2
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №8 имени Героя Советского Союза Гаджиева М.П."	1741	600	34	43
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10»	972	389	40	13
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №11»	2060	600	29	79
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12»	1841	600	33	16
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Избербанская	483	193	40	1

школа- интернат III-IV видов»				

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ОБРАЗОВАНИЯ

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации	Комфортность условий	Доступность для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл	Место в рейтинге
г. Избербан	94,9	98,4	78,6	97,5	98,2	93,5	
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Избербанская школа- интернат III-IV видов» г.Избербан Республики Дагестан	95,9	98	94	97,8	98,7	69,88	1
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2» г.Избербан Республики Дагестан	96,6	99,5	84,5	97,4	98,2	95,24	2
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10» г.Избербан Республики Дагестан	98,0	98,0	81,5	97,2	97,9	94,52	3
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10» г.Избербан Республики Дагестан	95,5	97,5	76,2	97,0	98,2	92,88	4

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12» г.Избербаш Республики Дагестан							
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №11» г.Избербаш Республики Дагестан	97,9	99,0	71,3	98,4	96,8	92,68	5
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №3 имени Героя Советского Союза Дмитриева П. П." г. Избербаш Республики Дагестан	94,1	98,5	74,0	98,0	98,2	92,56	6
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1» г.Избербаш Республики Дагестан	98,4	97,5	70,5	97,2	98,5	92,42	7
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение	82,8	99,0	76,4	96,8	98,7	90,74	8

учреждение "Средняя общеобразовательная школа №8 имени Героя Советского Союза Гаджиева М.П." г. Избербан Республики Дагестан							
---	--	--	--	--	--	--	--

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ

По результатам проведённой оценки, были выявлены основные недостатки образовательных организаций. Большинство из них связано с отсутствием тех или иных условий для инвалидов, а именно:

Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – в 97% организаций.

Отсутствие сменных кресел-колясок – в 89% организаций. Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – в 87% организаций.

Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов – в 87% организаций.

Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – в 85% организаций.

Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений – в 66% организаций.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Общие рекомендации учреждениям образования по повышению качества работы.

Наименование ОО	Недостатки в части открытости и доступности информации об организации	Недостатки комфортности условий осуществления образовательной деятельности	Недостатки доступности для инвалидов	Недостатки доброжелательности и вежливости	Недостатки удовлетворенности
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1»	Улучшить дизайн стендов, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей. Улучшить дизайн и навигацию сайта, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей.	Выявлять потребности обучающихся и их родителей в части создания комфортных условий для учебной деятельности.	Обеспечить оборудование территории и помещений с учетом доступности для инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование	Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (секретариат, охрана и пр.). Проводить тренинги по формированию субъект-субъектных отношений участников образовательного процесса, работать с проблемой профессионального выгорания педагогов.	Пересмотреть график работы организации и расписание занятий. Проводить опросы и иную работу с учениками и их родителями (законными представителями) по выявлению образовательных потребностей, определ

			е звуковой и зрительной информации. Дублирование рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		ению и устранию причин недовольства.
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2»	Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Улучшить дизайн стендов, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей. Улучшить дизайн и навигацию сайта,	Выявлять потребности обучающихся и их родителей в части создания комфортных условий для учебной деятельности.	Обеспечить оборудование территории и помещений с учетом доступности для инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование звуковой и зрительной информации. Возможность	Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (секретариат, охрана и пр.). Проводить тренинги по формированию субъект-субъектных отношений участников образовательного процесса, работать с проблемой профессионального выгорания педагогов. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и	Пересмотреть график работы организации и расписание занятий. Проводить опросы и иную работу с учениками и их родителями (законными представителями) по выявлению образовательных потребностей, определению и устранению причин недовольства.

	разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей.		представления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	вежливость ответов.	
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №3 имени Героя Советского Союза Дмитриева П. П."	Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Улучшить дизайн стендов, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей. Улучшить дизайн и навигацию сайта, разместить информационные блоки,	Выявлять потребности обучающихся и их родителей в части создания комфортных условий для учебной деятельности.	Обеспечить оборудование территории и помещений с учетом доступности для инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов. Наличие сменных кресел-колясок. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с	Проводить тренинги по формированию субъект-субъектных отношений участников образовательного процесса, работать с проблемой профессионального выгорания педагогов.	Пересмотреть график работы организации и расписание занятий. Проводить опросы и иную работу с учениками и их родителями (законными представителями) по выявлению образовательных потребностей, определению и устранению причин недовольства.

	интересные для обучающихся и их родителей.		другими: Дублирование звуковой и зрительной информации. Возможность представления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №8 имени Героя Советского Союза Галкина М.И."	Привести и информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Улучшить дизайн стендов, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей. Улучшить дизайн и навигацию сайта, разместить информа	Выявлять потребности обучающихся и их родителей в части создания комфортных условий для учебной деятельности.	Обеспечить оборудование территории и помещений с учетом доступности для инвалидов: Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов. Наличие сменных кресел-колясок. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование звуковой и зрительной	Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (секретариат, охрана и пр.). Проводить тренинги по формированию субъект-субъектных отношений участников образовательного процесса, работать с проблемой профессионального выгорания педагогов. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов.	Пересмотреть график работы организации и расписание занятий. Проводить опросы и иную работу с учениками и их родителями (законными представителями) по выявлению образовательных потребностей, определению и устранению причин недовольства.

	ционные блоки, интересные для обучающихся и их родителей.		информации. Возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10»	Улучшить дизайн стендов, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей. Улучшить дизайн и навигацию сайта, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей.	Выявлять потребности обучающихся и их родителей в части создания комфортных условий для учебной деятельности.	Обеспечить оборудование территории и помещений с учетом доступности для инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование звуковой и зрительной информации. Возможность предоставления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (секретариат, охрана и пр.). Проводить тренинги по формированию субъект-субъектных отношений участников образовательного процесса, работать с проблемой профессионального выгорания педагогов. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов.	Пересмотреть график работы организации и расписание занятий. Проводить опросы и иную работу с учениками и их родителями (законными представителями) по выявлению образовательных потребностей, определению и устранению причин недовольства.
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя	Привести информацию на официальном	Выявлять потребности обучающихся и их родителей в части	Обеспечить оборудование территории и помещений с учетом доступности	Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих	Пересмотреть график работы организации и

<p>общеобразовательная школа №11»</p>	<p>сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Улучшить дизайн стендов, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей. Улучшить дизайн и навигацию сайта, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей.</p>	<p>создания комфортных условий для учебной деятельности.</p>	<p>для инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов. Наличие сменных кресел-колясок. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование звуковой и зрительной информации. Возможность представления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>х первичный контакт и информирование (секретариат, охрана и пр.). Проводить тренинги по формированию субъект-субъектных отношений участников образовательного процесса, работать с проблемой профессионального выгорания педагогов.</p>	<p>расписание занятий. Проводить опросы и иную работу с учениками и их родителями (законопосредствителями) по выявлению образовательных потребностей, определению и устранению причин недовольства.</p>
<p>Муниципальное бюджетное общеобразовательное</p>	<p>Привести информацию на</p>	<p>Выявлять потребности обучающихся и их</p>	<p>Обеспечить оборудованные территории и помещений</p>	<p>Обеспечить доброжелательность и вежливость</p>	<p>Пересмотреть график работы</p>

<p>учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12»</p>	<p>официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Улучшить дизайн стендов, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей. Улучшить дизайн и навигацию сайта, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей.</p>	<p>родителей в части создания комфортных условий для учебной деятельности.</p>	<p>с учетом доступности для инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: Дублирование звуковой и зрительной информации. Дублирование рельефно-точечным шрифтом Брайля. Возможность представления сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>работников, осуществляющих первичный контакт и информирование (секретариат, охрана и пр.). Проводить тренинги по формированию субъект-субъектных отношений участников образовательного процесса, работать с проблемой профессионального выгорания педагогов. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов.</p>	<p>организации и расписание занятий. Проводить опросы и иную работу с учащимися и их родителями (законными представителями) по выявлению образовательных потребностей, определению и устранению причин недовольства.</p>
<p>Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Избербашская школа-интернат III-IV видов»</p>	<p>Привести информацию на официальном сайте организации в</p>	<p>Выявлять потребности обучающихся и их родителей в части создания комфортных условий для</p>	<p>Обеспечить оборудование территории и помещений с учетом доступности для инвалидов: Наличие</p>	<p>Обеспечить доброжелательность и вежливость работников, осуществляющих первичный контакт и информирование</p>	<p>Перемотать график работы организации и расписание занятий.</p>

<p>соответствие с требованиями нормативных правовых актов. - Улучшить дизайн стендов, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей.</p> <p>Улучшить дизайн и навигацию сайта, разместить информационные блоки, интересные для обучающихся и их родителей.</p>	<p>учебной деятельности.</p>	<p>сменных кресел-колясок.</p>	<p>(секретариат, охрана и пр.). Проводить тренинги по формированию субъект-субъектных отношений участников образовательного процесса, работать с проблемой профессионального выгорания педагогов. Совершенствовать качество дистанционных взаимодействий: своевременные ответы на письма и электронные сообщения, корректность и вежливость ответов.</p>	<p>Проводить опросы и иную работу с учениками и их родителями (законными представителями) по выявлению образовательных потребностей, определению и устранению причин недовольства.</p>
---	------------------------------	--------------------------------	--	--

Выводы: Общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуги учреждениями образования по оценкам респондентов выше среднего и в целом соответствует спросу населения.