



## ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

**УТВЕРЖДЕНО:**

Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор

*С.В. Федорова* С.В. Федорова

М.П.



# ОТЧЕТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями МО Веневский район Тульской области в 2021 году.

Тула – 2021 г.

# Список исполнителей

## Организация-оператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

## Руководитель:

генеральный директор  
ООО «ИМЦ «Статус»

специалист

специалист

  
\_\_\_\_\_

подпись, дата

  
\_\_\_\_\_

подпись, дата

  
\_\_\_\_\_

подпись, дата

С.В. Федорова

А.В. Бочкин

А.Н. Домарева

# Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ	10
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	11
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	11
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	13
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	15
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	17
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	18
6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг	20

# I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перечень образовательных организаций в МО Веневский район Тульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

## Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения	Число респондентов - получателей услуг, человек
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	301320, Тульская область г. Венев, ул. Бундурина, д.13	8-48745-2-50-83 <a href="http://vn1.obr71.ru/">http://vn1.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOUvenv1@tularegion.org">MOUvenv1@tularegion.org</a>	194
	Структурное подразделение «Детский сад №1»	301320, Тульская область, г.Венев, микрорайон «Северный» д.7		24
	Структурное подразделение «Детский сад №5»	301320, Тульская область, г.Венев, микрорайон «Северный» д.27		52
2.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	301321, Тульская область, г. Венев, микрорайон Южный, д. 25	8-48745-2-21-26 <a href="http://vn2.obr71.ru/">http://vn2.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOUvenv2@tularegion.org">MOUvenv2@tularegion.org</a>	269
	Структурное подразделение «Детский сад»	301321, Тульская область, г. Венев, микрорайон Южный, здание 2 Б. 301321, Тульская область, г.Венев, микрорайон Южный, д.22		24 57
3.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	301318, Тульская область, Веневский район, п. Грицовский, ул. Первомайская д.19	8-48745-6-15-20 <a href="http://gr.obr71.ru/">http://gr.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOUGricovo@tularegion.org">MOUGricovo@tularegion.org</a>	155



	Структурное подразделение «Грицовский детский сад №1»	301318, Тульская область, Веневский район, п. Грицовский, ул. Первомайская, д.15А		34
	Структурное подразделение «Грицовский сад №2»	301318, Тульская область, Веневский район, п. Грицовский, ул. Первомайская, д.20		10
4.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	301332, Тульская область, Веневский район, пос. Метростроевский, ул. Почтовая, д. 10	8-48745-7-11-17 <a href="http://gur.obr71.ru/"><u>http://gur.obr71.ru/</u></a> <a href="mailto:MOUGurevo@tularegion.org"><u>MOUGurevo@tularegion.org</u></a>	66
	Структурное подразделение «Гурьевский детский сад»	301332, Тульская область, Веневский район, п.Метростроевский, ул. 1 детсадовый проезд, д.11		9
5.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Сетская основная школа»	301303, Тульская область, Веневский район, д. Сетка, ул. Библиотечная, д.7	8-48745-4-35-19 <a href="http://set.obr71.ru/"><u>http://set.obr71.ru/</u></a> <a href="mailto:MOUSetskay@tularegion.org"><u>MOUSetskay@tularegion.org</u></a>	6
6.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Васильевская основная школа»	301310, Тульская область, Веневский район, п. Васильевский, ул. Школьная, д.1	8-48745-7-14-45 <a href="http://vs.obr71.ru/"><u>http://vs.obr71.ru/</u></a> <a href="mailto:MOU-Vasilevka@tularegion.org"><u>MOU-Vasilevka@tularegion.org</u></a>	4
7.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Оленьковская основная школа»	301 301, Тульская область, Веневский район, п. Оленьковский, ул. Школьная, д. 1	8-48745-4-32-50 <a href="http://ol.obr71.ru/"><u>http://ol.obr71.ru/</u></a> <a href="mailto:MOUOlenkovo@tularegion.org"><u>MOUOlenkovo@tularegion.org</u></a>	7
8.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Бельковский центр образования»	301336, Тульская область, Веневский район, п. Бельковский, ул. Школьная, д.6	8-48745-3-57-20 <a href="http://bl.obr71.ru/"><u>http://bl.obr71.ru/</u></a> <a href="mailto:MOUBelkovo@tularegion.org"><u>MOUBelkovo@tularegion.org</u></a>	22
	Структурное подразделение Бельковский детский сад	301336, Тульская область, Веневский район, ул. Садовая, д.5		
9.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Дьяконовская средняя школа»	301304, Тульская область, Веневский район, с. Дьяконово, ул. Барская Слобода, д. 6	8-48745-4-37-18 <a href="http://dyak.obr71.ru/"><u>http://dyak.obr71.ru/</u></a> <a href="mailto:MOUDyakonovo@tularegion.org"><u>MOUDyakonovo@tularegion.org</u></a>	15
10.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	301335 Тульская область, Веневский район, д. Анишино, ул. Новая д.14	8-48745-3-51-42 <a href="http://an.obr71.ru/"><u>http://an.obr71.ru/</u></a> <a href="mailto:MOUANishino@tularegion.org"><u>MOUANishino@tularegion.org</u></a>	23

11.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Кукуйский центр образования»  Структурное подразделение Кукуйский детский сад	301317, Тульская область, Веневский район, д. Кукуй, ул. Центральна д.22  301317, Тульская область, Веневский район, д. Кукуй, ул. Центральна д.23	8-48745-7-57-50 <a href="http://kukuisikaya.obrvnevu.ru">http://kukuisikaya.obrvnevu.ru</a> <a href="mailto:MOUKu-kuy@tularegion.org">MOUKu-kuy@tularegion.org</a>	20
12.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Козловская средняя школа»	301305, Тульская область, Веневский район, с. Козловка, ул. Школьная, д.1	8-48745-4-39-49 <a href="http://koz.obr71.ru/">http://koz.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOUKozlovka@tularegion.org">MOUKozlovka@tularegion.org</a>	7
13.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Урусовский центр образования»  Структурное подразделение «Островской детский сад»	301324, Тульская область, Веневский район, с. Урусово, д.1  301324, Тульская область, д.Островки, ул. Дружбы 7-А	8-48745-3-46-14 <a href="http://ur.obr71.ru/">http://ur.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOUUrusovo@tularegion.org">MOUUrusovo@tularegion.org</a>	15
14.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Студенецкая основная школа»	301311, Тульская область, Веневский район, с. Студенец, ул. Школьная, д.102	8-48745-3-53-43 <a href="http://st.obr71.ru/">http://st.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOUStudenec@tularegion.org">MOUStudenec@tularegion.org</a>	4
15.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Прудищинский центр образования»  Структурное подразделение «Прудищинский детский сад»	301326, Тульская область, Веневский район, с. Прудищи, ул. Школьная, д. 1 301326, Тульская область, Веневский район, с. Прудищи, ул.Луговая д.20	8-48745-7-55-35 <a href="http://pr.obr71.ru/">http://pr.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOUPrudishhi@tularegion.org">MOUPrudishhi@tularegion.org</a>	21
16.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Борозденская основная школа»	301312, Тульская область, Веневский район, д. Борозденки, д. 44	8-48745-2-19-07 <a href="http://br.obr71.ru/">http://br.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOUBorozdenki@tularegion.org">MOUBorozdenki@tularegion.org</a>	4
17.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Рассветская основная школа»	301315, Тульская область, Веневский район, п.Рассвет, ул. Школьная, д.6	8-48745-3-14-47 <a href="http://rs.obr71.ru/">http://rs.obr71.ru/</a> <a href="mailto:MOURassvet@tularegion.org">MOURassvet@tularegion.org</a>	7



Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

Таблица 2

**1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

№ показателя	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

### 3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ показателя	Показатели
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>

### 4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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



## 5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	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)

**Расчет значений показателей и критериев** производился 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 31.05.2018 № 344н.

Расчет показателей основывался на мнениях получателей услуг, высказанных в ходе опроса (анкетирования), а также на результатах изучения условий оказания услуг в организациях образования специалистами компании-оператора НОК при посещении.

## II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

Таблица 3

### Значения показателей оценки качества условий оказания услуг образовательных организаций Веневского района

№ показателя	Веневский центр образования №1	Веневский центр образования №2	Грицовский центр образования	Гурьевский центр образования	Сетская основная школа	Васильевская основная школа	Оленьковская основная школа	Бельковский центр образования	Дьяконовская средняя школа	Анишинская средняя школа	Кукуйский центр образования	Козловская средняя школа	Урусовский центр образования	Студенческая основная школа	Прудинский центр образования	Борозденская основная школа	Расветская основная школа
<b>1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>																	
1.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1.2	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
1.3	99	98	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>1</sub></b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>
<b>2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>																	
2.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	80	100
2.3	100	94	98	96	100	100	100	98	100	100	100	100	90	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>2</sub></b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
<b>3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>																	
3.1	20	40	0	20	0	0	0	0	0	0	20	0	0	20	0	0	0
3.2	40	60	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
3.3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>3</sub></b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>
<b>4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>																	
4.1	99	99	99	97	100	100	100	98	100	100	97	100	96	100	100	100	100
4.2	99	97	99	96	100	100	100	98	100	100	97	100	96	100	100	100	100
4.3	100	99	99	99	100	100	100	98	100	100	97	100	96	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>4</sub></b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>																	
5.1	99	96	99	99	100	100	100	98	100	100	100	100	96	100	100	100	100
5.2	99	95	99	99	100	100	100	98	100	97	100	100	96	100	100	100	100
5.3	99	97	99	99	100	100	100	98	100	97	100	100	96	100	100	100	90
<b>Итого К<sub>5</sub></b>	<b>99</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>95</b>
<b>S</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>88</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>88</b>



### III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

#### 1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Итого по 1-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	100	90	99	97
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	100	90	98	96
3	МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	100	90	100	97
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	100	90	97	96
5	МОУ «Сетская основная школа»	100	90	100	97
6	МОУ «Васильевская основная школа»	100	90	100	97
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	100	90	100	97
8	МОУ «Бельковский центр образования»	100	90	100	97
9	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	100	90	100	97
10	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	100	90	100	97
11	МОУ «Кукуйский центр образования»	100	90	100	97
12	МОУ «Козловская средняя школа»	100	90	100	97
13	МОУ «Урусовский центр образования»	100	90	100	97
14	МОУ «Студенецкая основная школа»	100	90	100	97

№ п/п	Наименование организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Итого по 1-му критерию оценки
15	МОУ «Прудитинский центр образования»	100	90	100	97
16	МОУ «Борозденская основная школа»	100	90	100	97
17	МОУ «Рассветская основная школа»	100	90	100	97

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах и стендах в помещениях организаций, позволяет сделать вывод, что информация на стендах в помещениях организаций, представлена в полном объеме.

Учреждениям рекомендовано поддерживать размещаемую на стендах информацию в актуальном состоянии.

На официальных сайтах информация представлена в полном объеме, за исключением:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (во всех организациях);
- раздела «Часто задаваемые вопросы» (во всех организациях).

Учреждениям рекомендовано разместить недостающую информацию на официальных сайтах.

**Среднее значение критерия  $K_1$  по всем организациям – 97 баллов.**



## 2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по 2-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	100	100	100
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	100	94	97
3	МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	100	98	99
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	100	96	98
5	МОУ «Сетская основная школа»	100	100	100
6	МОУ «Васильевская основная школа»	100	100	100
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	100	100	100
8	МОУ «Бельковский центр образования»	100	98	99
9	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	100	100	100
10	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	100	100	100
11	МОУ «Кукуйский центр образования»	100	100	100
12	МОУ «Козловская средняя школа»	100	100	100
13	МОУ «Урусовский центр образования»	100	100	100
14	МОУ «Студенецкая основная школа»	100	100	100
15	МОУ «Прудитинский центр образования»	100	100	100
16	МОУ «Борозденская основная школа»	80	100	90
17	МОУ «Рассветская основная школа»	100	100	100

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» позволяет сделать вывод о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Во всех учреждениях значения показателей по данному критерию достигают высокого значения – от 80 до 100 баллов.

Комфортность условий предоставления услуг обеспечена в полном объеме, за исключением:

- наличия комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью в структурном подразделении «Грицовский сад №2» Грицовского ЦО, Козловской СШ, Борозденской ОШ, структурном подразделении «Островский детский сад» Урусовского ЦО, Васильевской СШ;
- наличия и доступности питьевой воды в Грицовском ЦО.

На основании замечаний и пожеланий получателей услуг, высказанных в ходе опроса, можно отметить следующие составляющие комплекса условий комфортности, которые нуждаются в улучшении, с точки зрения респондентов:

- необходимость **ремонта помещений** актуализировали респонденты в Веневском ЦО №2, Грицовском ЦО, Гурьевском ЦО, Васильевской ОШ, структурном подразделении «Гурьевский детский сад» Гурьевского ЦО,
- пожелание **усилить охрану на входе** высказали опрошенные в Веневском ЦО №1, Веневском ЦО №2;
- **улучшить питание** попросили респонденты в Веневском ЦО №1, Веневском ЦО №2, Грицовском ЦО, Гурьевском ЦО, Анишинской СШ;
- пожелание установить **новое ограждение** высказали опрошенные в структурном подразделении «Детский сад №4» Веневского ЦО №2
- необходимость **обеспечить наличие питьевой воды (кулеров)** актуализировали респонденты в Веневском ЦО №1, Веневском ЦО №2; Грицовский ЦО.

Учреждениям рекомендовано устранить имеющиеся недостатки, а также рассмотреть возможность учета замечаний и пожеланий респондентов по улучшению условий оказания услуг.

**Среднее значение критерия  $K_2$  по всем учреждениям – 99 баллов.**

### **3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 6.



Среднее значение критерия  $K_2$  по всем учреждениям – 99 баллов.

### 3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 6.

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по 3-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	20	40	100	52
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	40	60	100	66
3	МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	0	40	100	46
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	20	40	100	52
5	МОУ «Сетская основная школа»	0	40	100	46
6	МОУ «Васильевская основная школа»	0	40	100	46
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	0	40	100	46
8	МОУ «Бельковский центр образования»	0	40	100	46
9	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	0	40	100	46
10	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	0	40	100	46
11	МОУ «Кукуйский центр образования»	20	40	100	52
12	МОУ «Козловская средняя школа»	0	40	100	46
13	МОУ «Урусовский центр образования»	0	40	100	46
14	МОУ «Студенецкая основная школа»	20	40	100	52
15	МОУ «Прудитинский центр образования»	0	40	100	46
16	МОУ «Борозденская основная школа»	0	40	100	46
17	МОУ «Рассветская основная школа»	0	40	100	46

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» свидетельствует о том, что в обследованных учреждениях условия доступности для инвалидов обеспечены не полностью. Отсутствуют:

- оборудованные пандусами (подъемными платформами) входные группы в большинстве учреждений (за исключением Веневского ЦО №1, Веневского ЦО №2, структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО № 2, Кукуйского ЦО, Студенецкой ОШ);
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов в большинстве учреждений (за исключением Веневского ЦО №1 и структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО № 2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы (за исключением Веневского ЦО №2 и структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- сменные кресла-коляски;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (туалеты) (за исключением Веневского ЦО №1, Веневского ЦО №2, структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б и Гурьевского ЦО);
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (за исключением структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (за исключением структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика),
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

На основании выявленных недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность и целесообразность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда».

**Среднее значение критерия К<sub>3</sub> по всем учреждениям – 49 баллов.**



Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» свидетельствует о том, что в обследованных учреждениях условия доступности для инвалидов обеспечены не полностью. Отсутствуют:

- оборудованные пандусами (подъемными платформами) входные группы в большинстве учреждений (за исключением Веневского ЦО №1, Веневского ЦО №2, структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО № 2, Кукуйского ЦО, Студенецкой ОШ);
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов в большинстве учреждений (за исключением Веневского ЦО №1 и структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО № 2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы (за исключением Веневского ЦО №2 и структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- сменные кресла-коляски;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (туалеты) (за исключением Веневского ЦО №1, Веневского ЦО №2, структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б и Гурьевского ЦО);
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (за исключением структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (за исключением структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика),
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

На основании выявленных недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность и целесообразность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда».

**Среднее значение критерия К<sub>3</sub> по всем учреждениям – 49 баллов.**

#### 4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ п/п	Наименование организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по 4-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	99	99	100	99
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	99	97	99	98
3	МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	99	99	99	99
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	97	96	99	97
5	МОУ «Сетская основная школа»	100	100	100	100
6	МОУ «Васильевская основная школа»	100	100	100	100
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	100	100	100	100
8	МОУ «Бельковский центр образования»	98	98	98	98
9	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	100	100	100	100
10	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	100	100	100	100
11	МОУ «Кукуйский центр образования»	97	97	97	97
12	МОУ «Козловская средняя школа»	100	100	100	100
13	МОУ «Урусовский центр образования»	96	96	96	96



№ п/п	Наименование организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по 4-му критерию оценки
14	МОУ «Студенецкая основная школа»	100	100	100	100
15	МОУ «Прудитинский центр образования»	100	100	100	100
16	МОУ «Борозденская основная школа»	100	100	100	100
17	МОУ «Рассветская основная школа»	100	100	100	100

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают очень высоко: значения всех показателей, входящий в данный критерий, составляют от 96 до 100 баллов. Замечаний по отношению к поведению работников организаций высказано не было.

**Среднее значение критерия К<sub>4</sub> по всем учреждениям – 99 баллов.**

### 5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

№ п/п	Наименование организации	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Итого по 5-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	99	99	99	99

№ п/п	Наименование организации	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Итого по 5-му критерию оценки
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	96	95	97	96
3	МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	99	99	99	99
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	99	99	99	99
5	МОУ «Сетская основная школа»	100	100	100	100
6	МОУ «Васильевская основная школа»	100	100	100	100
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	100	100	100	100
8	МОУ «Бельковский центр образования»	98	98	98	98
9	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	100	100	100	100
10	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	100	97	97	98
11	МОУ «Кукуйский центр образования»	100	100	100	100
12	МОУ «Козловская средняя школа»	100	100	100	100
13	МОУ «Урусовский центр образования»	96	96	96	96
14	МОУ «Студенецкая основная школа»	100	100	100	100
15	МОУ «Прудитинский центр образования»	100	100	100	100
16	МОУ «Борозденская основная школа»	100	100	100	100
17	МОУ «Рассветская основная школа»	100	100	90	95

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на очень высоком уровне: значения показателей по данному критерию во всех учреждениях составляют от 95 до 100 баллов.

**Среднее значение критерия  $K_5$  по всем учреждениям – 99 баллов.**

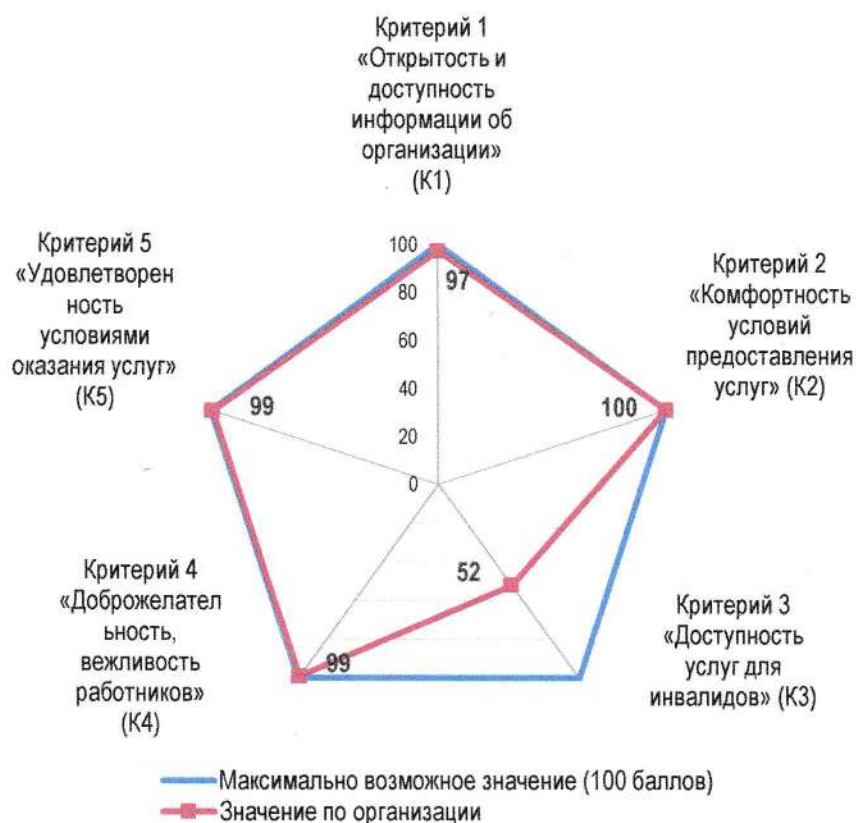


## 6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг

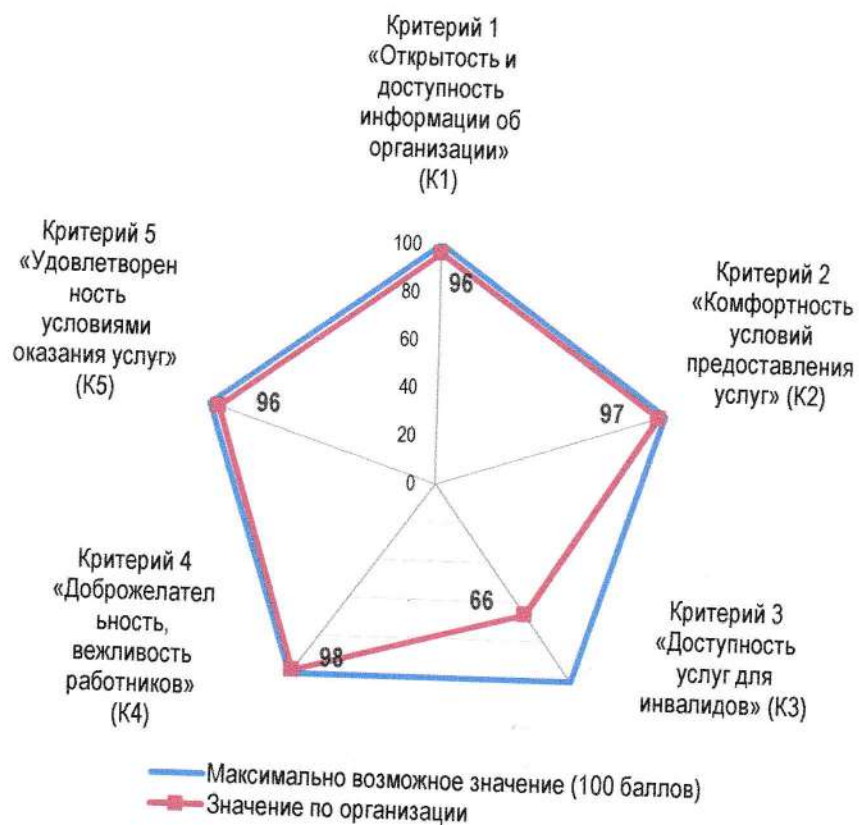
Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому обследованному учреждению рассчитывались как среднее арифметическое значений критериев К1, К2, К3, К4, К5.

Полученные значения S приведены ниже вместе с диаграммами, иллюстрирующими соотношения критериев по каждому учреждению.

### МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова» S = 89 баллов

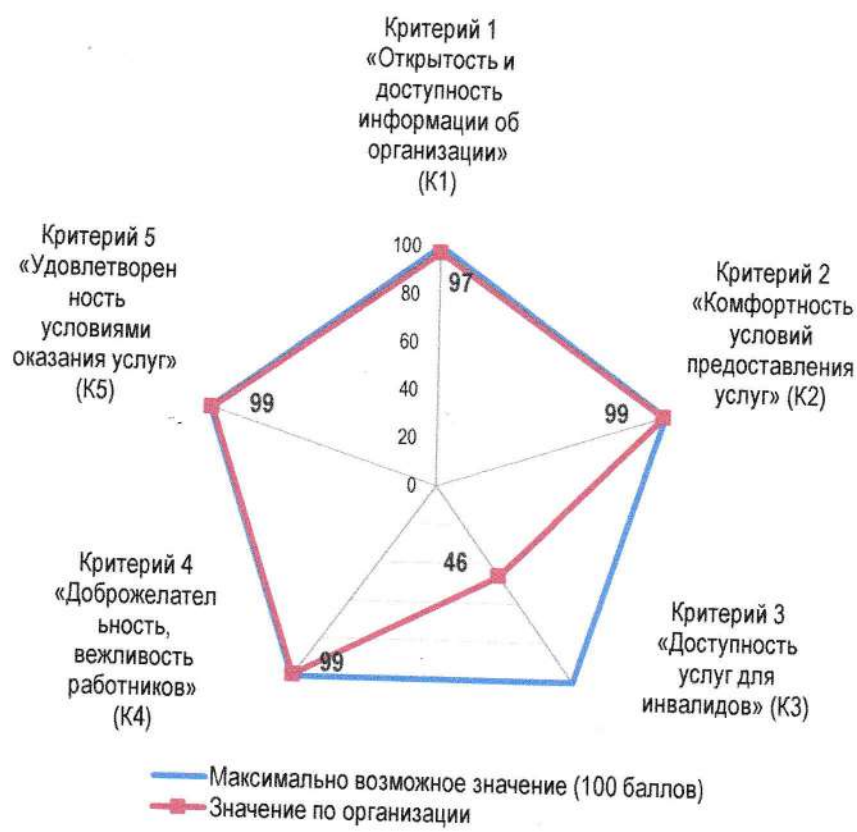


МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»  
S = 91 балл

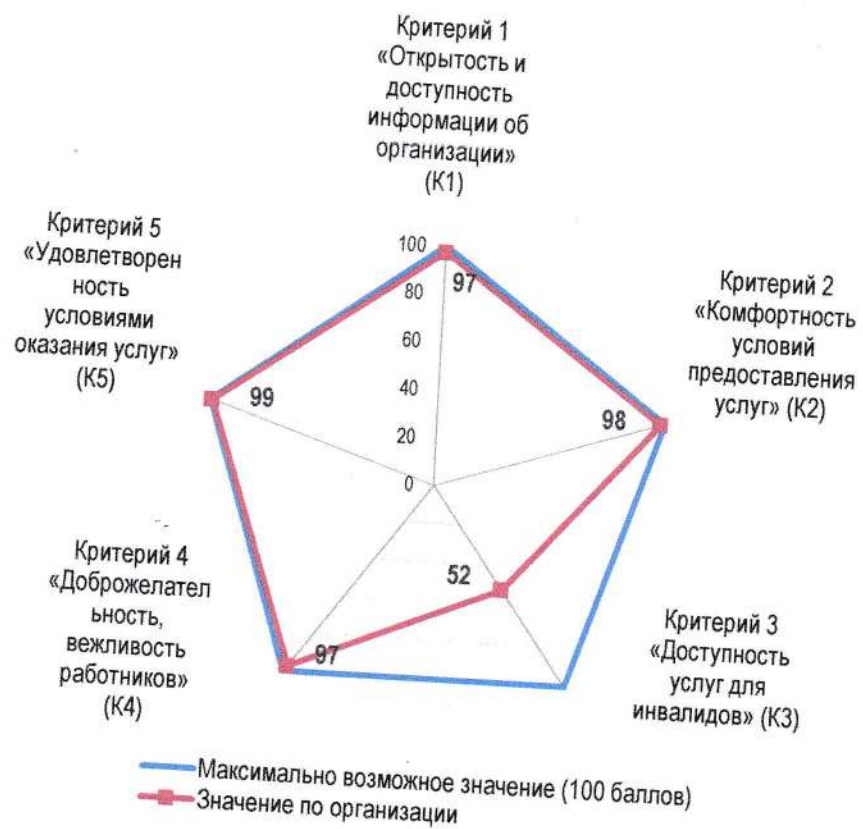




МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»  
S = 88 баллов

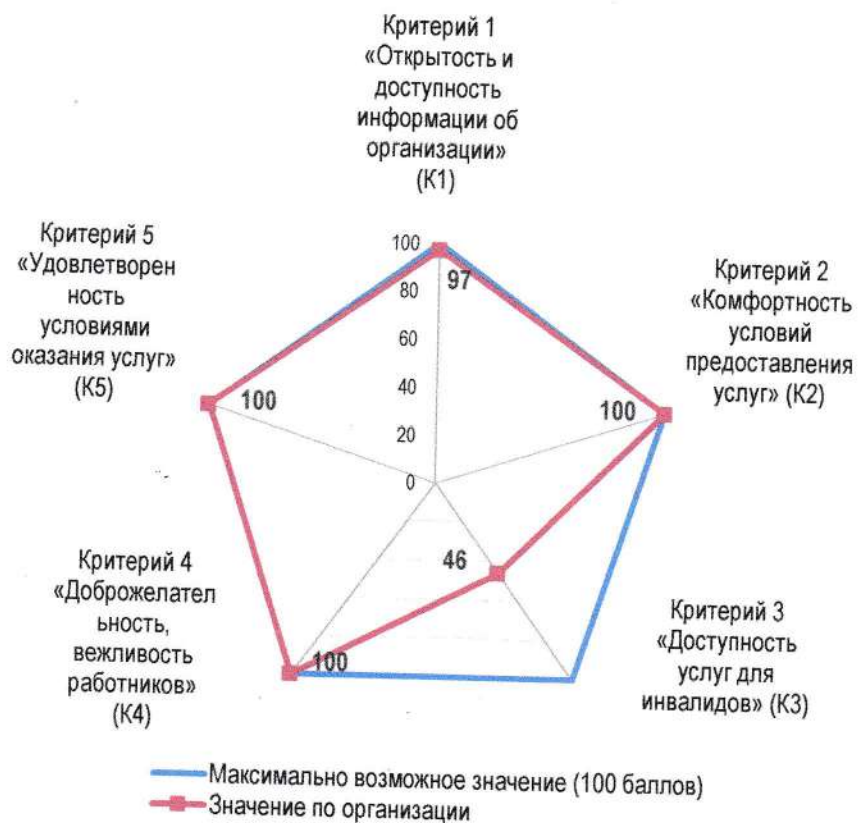


МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»  
S = 89 баллов

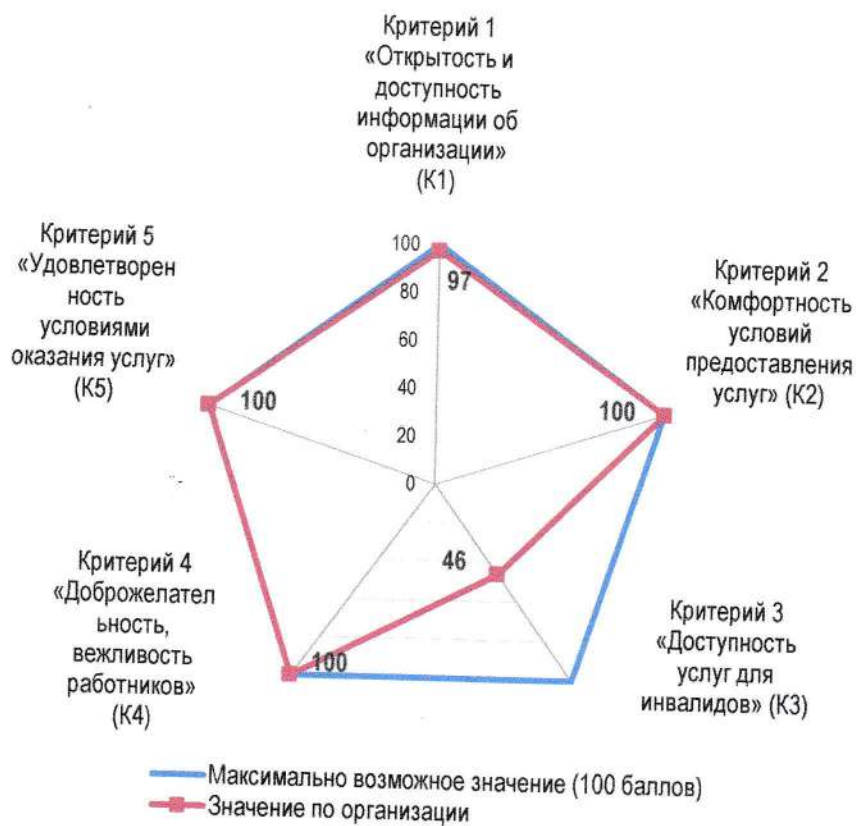




МОУ «Сетская основная школа»  
S = 89 баллов

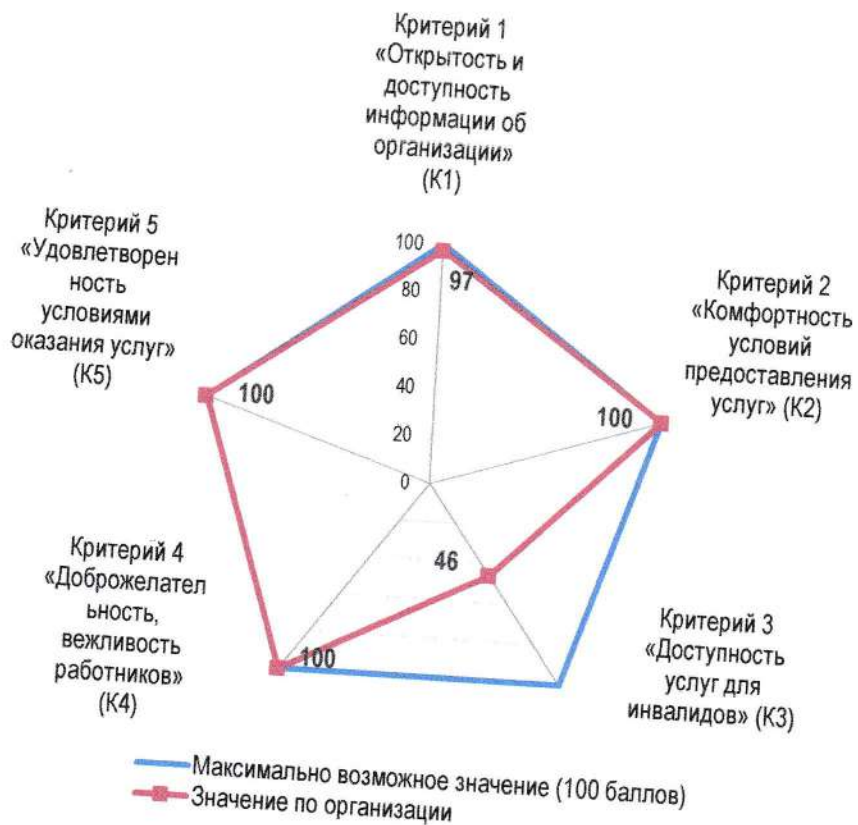


**МОУ «Васильевская основная школа»**  
**S = 89 баллов**



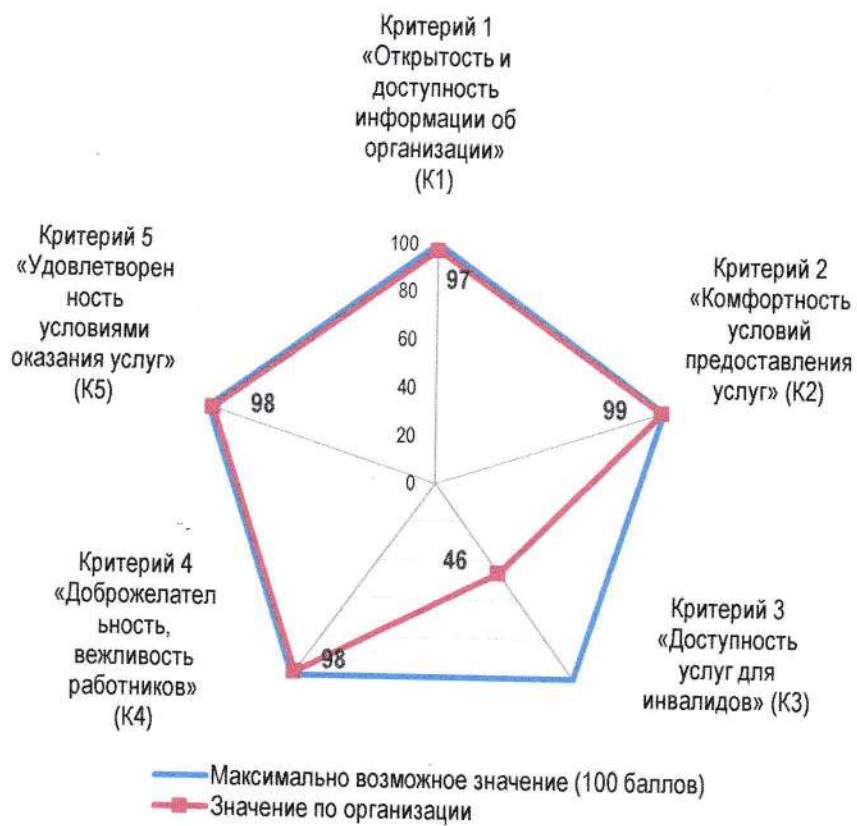


МОУ «Оленьковская основная школа»  
S = 89 баллов



# МОУ «Бельковский центр образования»

S = 88 баллов





МОУ «Дьяконовская средняя школа»

S = 89 баллов

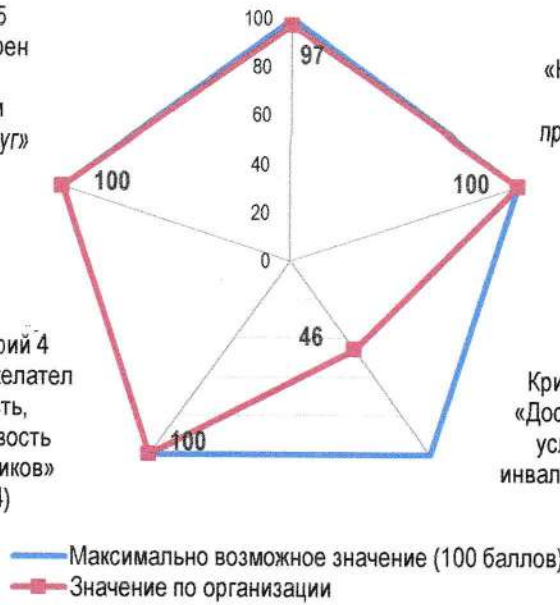
Критерий 1  
«Открытость и  
доступность  
информации об  
организации»  
(К1)

Критерий 5  
«Удовлетворен  
ность  
условиями  
оказания услуг»  
(К5)

Критерий 2  
«Комфортность  
условий  
предоставления  
услуг» (К2)

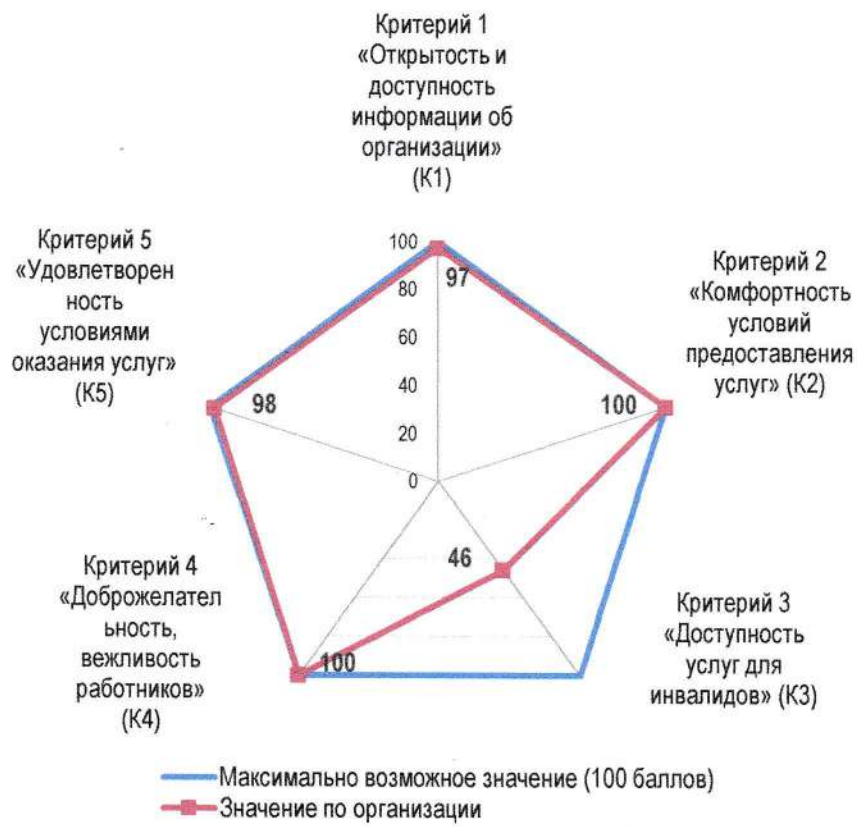
Критерий 4  
«Доброжелател  
ьность,  
вежливость  
работников»  
(К4)

Критерий 3  
«Доступность  
услуг для  
инвалидов» (К3)



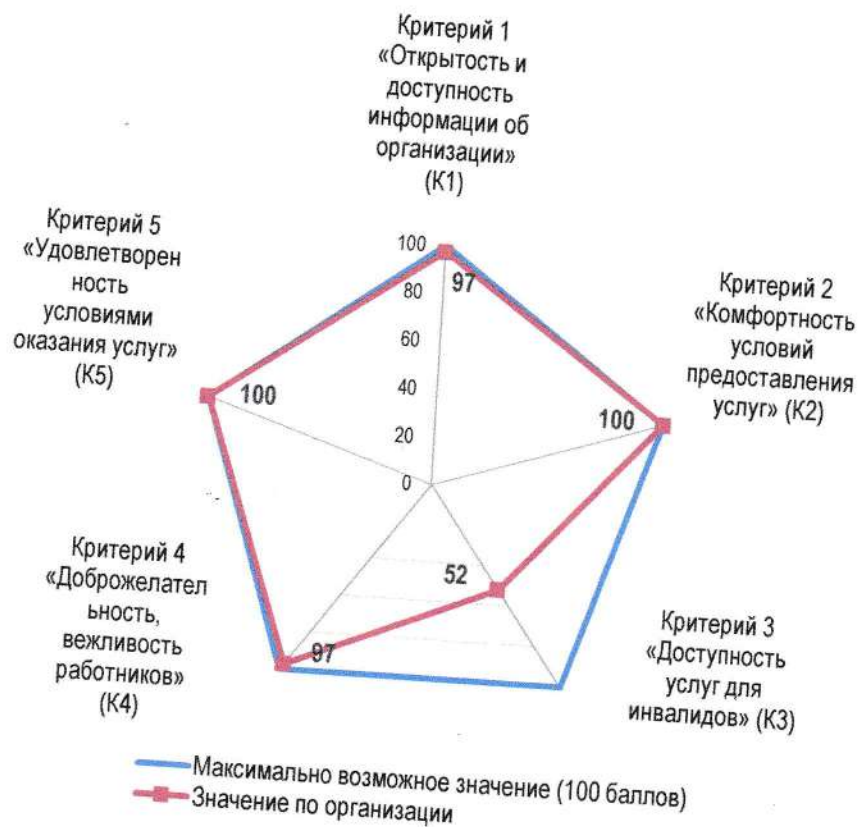
МОУ «Анишинская средняя школа»

S = 88 баллов

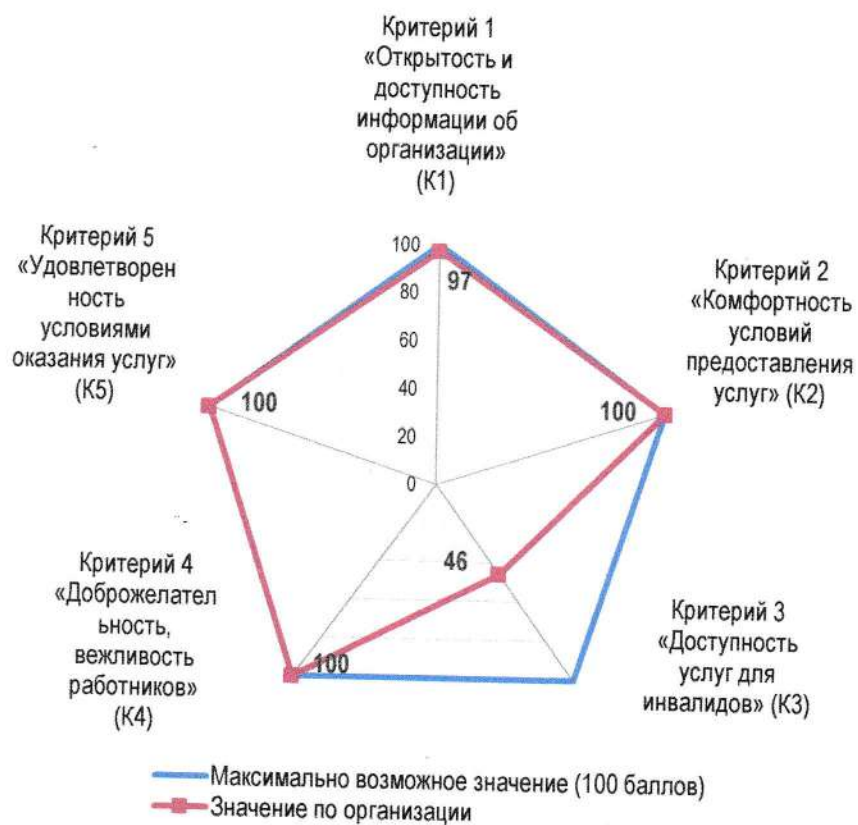




МОУ «Кукуйский центр образования»  
S = 89 баллов

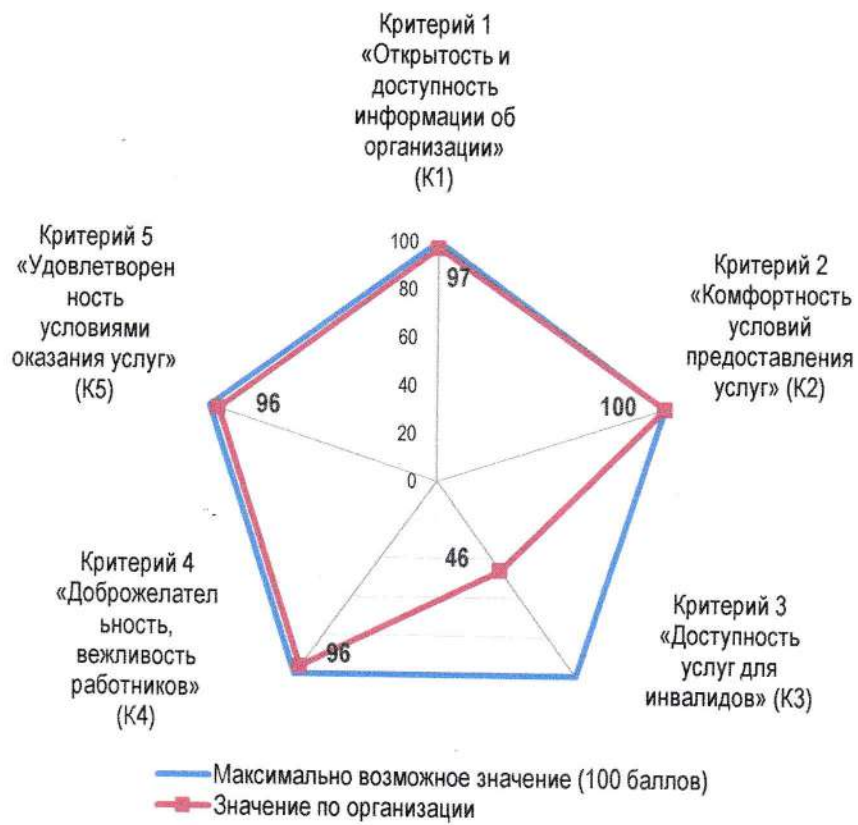


МОУ «Козловская средняя школа»  
S = 89 баллов

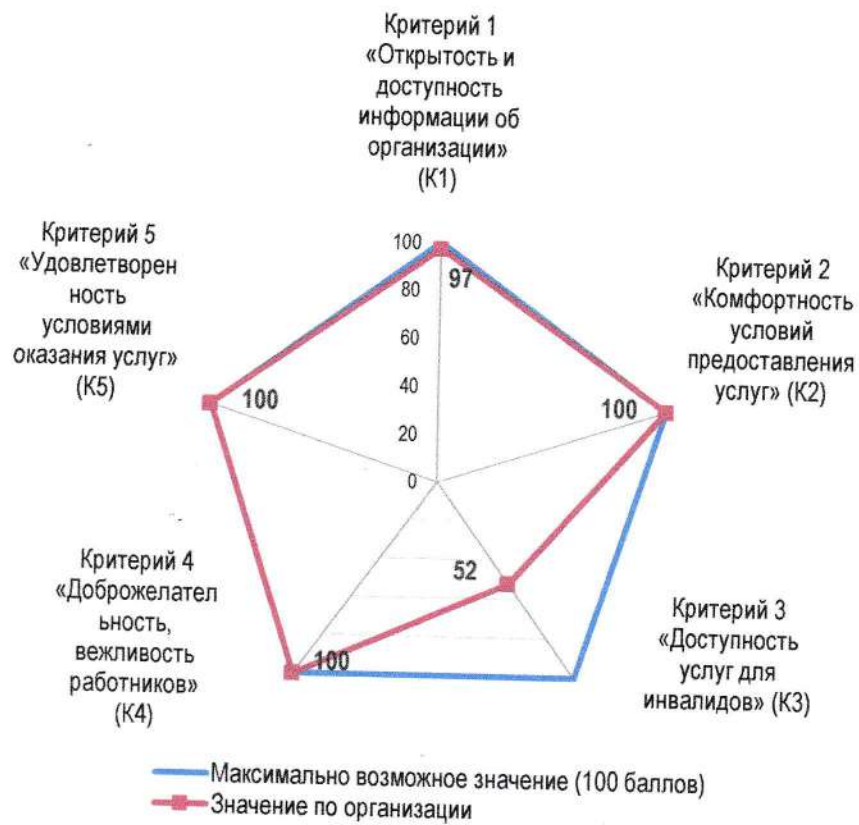




МОУ «Урусовский центр образования»  
S = 87 баллов

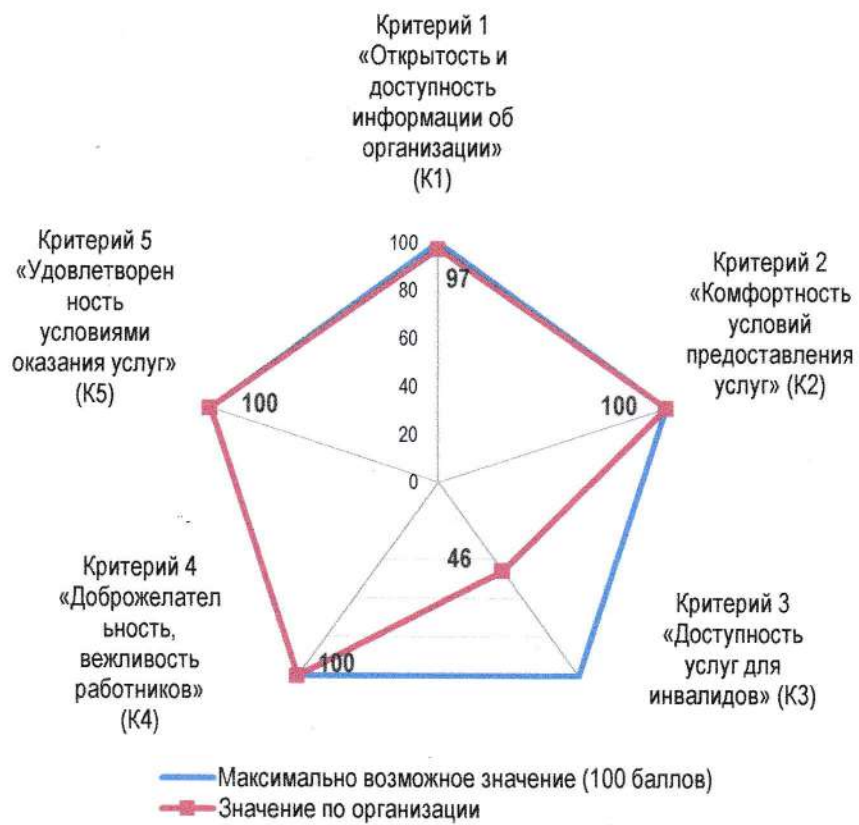


МОУ «Студенецкая основная школа»  
S = 90 баллов



# МОУ «Прудитинский центр образования»

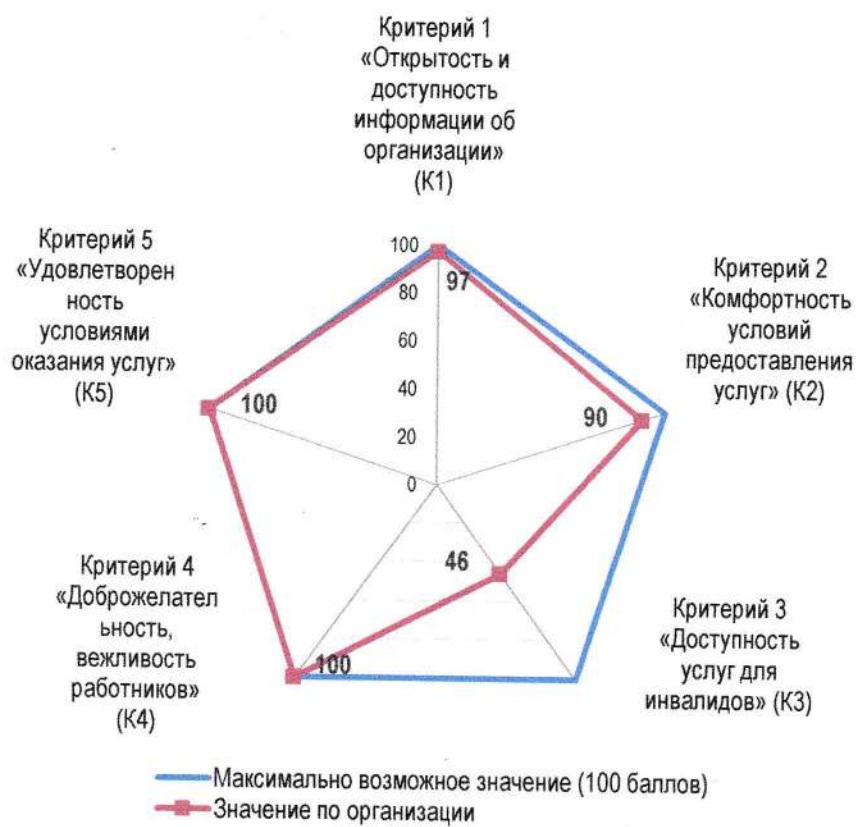
S = 89 баллов



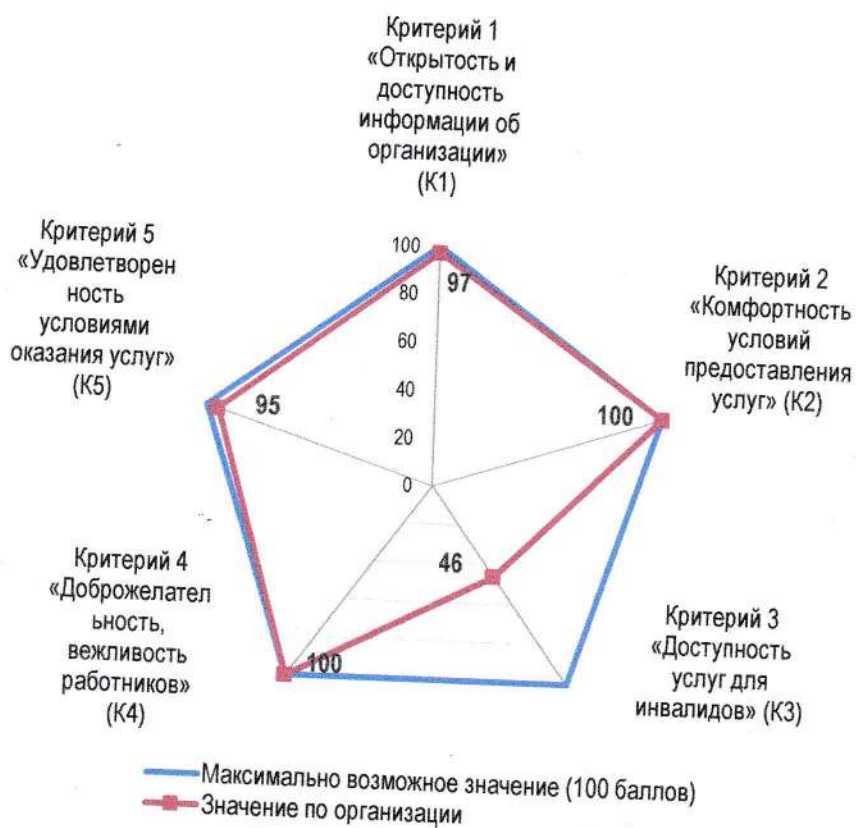


МОУ «Борозденская основная школа»

S = 87 баллов



**МОУ «Рассветская основная школа»  
S = 88 баллов**



**Значение показателя оценки качества (S) в среднем по всем организациям составляет 89 баллов**