

Утверждаю
Директор департамента образования
Администрации ГО «Город Архангельск»

С.О.Базанова

« _____ » _____ 202_ г.

П Л А Н
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа №10» (на 01.03.2025)

Недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия		Необходимое финансирование для устранения недостатков	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации	2024 год	
						запланированное финансирование	фактически израсходовано
I. Открытость и доступность информации об организации - 96,8							
недостатков не выявлено	сохранение показателя на достигнутом уровне					-	-
II. Комфортность условий предоставления услуг - 91							
	Провести анкетирование родителей (предложения по улучшению комфортной среды организации)	Апрель 2024	Заместитель директора по ВР Логинова Н.С.	Проведено	Апрель 2024	-	-
	Обеспечить обновление	Ежегодно	Директор коноплев О.Н., Рацкевич Н.А., заместитель	Приобретено: - новое свето-звуковое оборудование и	В течение года	95000,00	95000,00

	материально-технической базы		директора по АХР Парфентьев И.С.	проектор для актового зала; - спортивное оборудование и инвентарь для нового спортивного зала; - 3 комплекта ученической мебели;		53800,00 1194300,00 231000,00	53800,00 1194300,00 231000,00
	Обеспечить улучшение условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников	Постоянно	Директор О.Н.Коноплев, Рацкевич Н.А. Заместитель директора по АХР Парфентьев И.С.	Проведен косметический ремонт медицинского кабинета	Август 2024	30000,00	30000,00
III. Доступность услуг для инвалидов – 75,7							
	Оптимизировать условия для индивидуальной работы с учащимися с ОВЗ и детьми-инвалидами	Сентябрь 2024	Заместители директора Хлопина Е.В., Рацкевич Н.А., Логинова Н. Барабутина Г.В.	В штат школы принят педагог-психолог	Январь 2024	-	-
	Обучить педагогов, работающих с детьми с ОВЗ (при необходимости)	До 2025 г. Обучить 7 педагогических работников, работающих в классах с учащимися с ОВЗ	Заместитель директора Рацкевич Н.А.,	Прошли курсовую подготовку 9 педагогических работников, работающих в классах с учащимися с ОВЗ	Декабрь 2024	-	-
	Внести изменения в штатное расписание при появлении детей с ОВЗ особого типа	По мере необходимости	Директор О.Н.Коноплев	Дети с ОВЗ особого типа в МБОУ СШ №10 в течение 2024 года не прибывали		-	-
	Оптимизировать условия для оказания психолого-педагогической и социальной помощи	Постоянно	Заместители директора Хлопина Е.В., Рацкевич Н.А., Логинова Н.С.,	Приступил к работе педагог-психолог	Январь 2024	-	-

	учащимся с ОВЗ и детям-инвалидам						
	Оптимизировать условия для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья	Постоянно	Директор О.Н.Коноплев, Н.А.Рацкевич	Осуществление постоянного контроля условий обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья	В течение 2024 года	-	-
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации – 91,8							
	Провести общее собрание трудового коллектива по вопросу обеспечения высокого уровня доброжелательности, вежливости и компетентности различных категорий работников образовательной организации, соблюдения норм педагогической этики, правил внутреннего трудоустройства	Март 2024	Директор О.Н.Коноплев	Проведено	Март 2024	-	
	Продолжить организацию повышения компетентности педагогических работников, организация обучения педагогических работников на курсах повышения квалификации и переподготовки	Постоянно	Заместители директора Хлопина Е.В., Рацкевич Н.А., Логинова Н.С.,	19 педагогических работника прошли курсовую подготовку по повышению квалификации	В течение 2024	-	-

	Провести тренинги, деловые игры, мастер-классы для педагогов	В течение 2024-2025 учебного года	Педагог-психолог Антонова К.М.	Проведен тренинг для педагогических работников по теме «Решение конфликтных ситуаций с родителями»	Октябрь 2024 года	-	-
	Провести педагогический совет по теме: «Этика педагогического общения»	Апрель 2024	Заместитель директора по ВР Логинова Н.С.	Проведен	Август 2024	-	-
<i>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 88,8</i>							
	Создать условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, спортивных мероприятиях	В течение учебного года	Заместители директора Хлопина Е.В., Рацкевич Н.А., Логинова Н.С., Барабутина Г.В. Классные руководители 1-11 классов	Созданы условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, спортивных мероприятиях	В течение 2024 года	-	-
	Увеличить участие в массовых мероприятиях. выставках, конкурсах, концертных программах (при снятии ограничений)	В течение учебного года	Заместители директора Хлопина Е.В., Рацкевич Н.А., Логинова Н.С., Барабутина Г.В. Классные руководители 1-11 классов	Все классные коллективы в 2024 году принимали активное участие в мероприятиях различного уровня.	В течение 2024 года	-	-
	Проводить целенаправленную работу по информированию	Постоянно	Заместители директора Хлопина Е.В., Рацкевич Н.А., Логинова	Информирование участников образовательных отношений о	В течение 2024 года	-	-

	обучающихся и их родителей (законных представителей) о результатах деятельности		Н.С., Барабутина Г.В. Классные руководители 1-11 классов	результатах деятельности МБОУ СШ №10 через Сферум, Госпаблик МБОУ СШ №10, Сайт школы, Ю Дневник.ру			
	Проводить опросы получателей образовательных услуг	1 раз в полугодие	Заместители директора Хлопина Е.В., Рацкевич Н.А., Логинова Н.С., Барабутина Г.В.	Мониторинг удовлетворенности качеством образовательных услуг	Ноябрь 2024	-	-
	Создать на сайте образовательной организации страницу "Независимая оценка"	Март 2024	Ответственный за ведение сайта школы Орунова Г.Н.	На сайте МБОУ СШ №10 создана тематическая страница "Независимая оценка"	Декабрь 2024	-	-
	Обеспечить опубликование на web-сайте ОУ информации о возможности участия потребителей услуг в электронном он-лайн голосовании	Март 2024	Ответственный за ведение сайта школы Будрин Д.А., Орунова Г.Н.	На сайте школы публикуется информация о возможности участия потребителей услуг в электронном онлайн голосовании	В течение 2024 года	-	-
	Обеспечить информирование родителей по вопросам независимой оценки качества образования и её результатах через СМИ	Апрель 2024	Заместители директора Хлопина Е.В., Рацкевич Н.А., Логинова Н.С. Ответственный за ведение сайта школы Орунова Г.Н.	Информация о проведении НОКО и ее результатах опубликована на тематической странице сайта школы	Сентябрь 2024	-	-
	Обеспечить размещение информации о результатах независимой оценки на	Март 2024 г.	Заместитель директора по ВР Логинова Н.С.	Выполнено	Март 2024	-	-

	информационном стенде учреждения						
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Директор МБОУ СШ №10

Н.А.Рацкевич

Информация для заполнения таблицы:

Графы, выделенные зеленым цветом, заполняются при составлении плана мероприятий, а графы, выделенные красным цветом, заполняются по факту реализации мероприятия.

Недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки, необходимо посмотреть в аналитическом отчете (2 тома отчета прилагаются к письму).

Если показатель выше 95 баллов, то в графе «Недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки» пишем «недостатков не выявлено», а в графе «наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки» пишем «сохранение показателя на достигнутом уровне».

Если показатель ниже 95 баллов – указываем мероприятия.

Наименование образовательной организации указывается полное, без сокращений.

Утверждаются планы учредителем организации, не руководителем организации!

После заполнения необходимо убрать цветное выделение (план подписывается и направляется в черно-белом формате).

План направляется в двух форматах: word и pdf с последующим предоставлением на бумажном носителе

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

№ п/п	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>
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)

<1> Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

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

№ п/п	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

№ п/п	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

№ п/п	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

№ п/п	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)

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НОК

Результаты оценки удовлетворённости получателей услуг

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на инф. стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на оф. сайте	Удовлетворённость комфортом условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. непосред. оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в в дист. форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом и условиями оказания услуг в организации
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»	90%	95%	82%	79%	91%	90%	97%	85%	89%	91%

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

№ п/п	Наименование учреждения	Информация на стендах	Информация на официальных сайтах	Способы дистанционного взаимодействия
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	100%	100%	4

Итоговый рейтинг организаций

№ п/п	Наименование учреждения	Открытость и доступность информации	Комфортность условий	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл	Рейтинг
54	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	96,8	91	75,7	91,8	88,8	88,82	202

Рейтинг по типам образовательных организаций

Общеобразовательные организации

№ п/п	Наименование учреждения	Итоговый балл	Место в рейтинге
54	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	88,82	85

Рейтинг по муниципальным районам и муниципальным образованиям

Муниципальные районы

№ п/п	Наименование учреждения	Тип учреждения	Итоговый балл	Место в рейтинге
54	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	ООО	88,82	108

Показатели, характеризующие общий критерий "Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность"

Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Показатель 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Среднее значение критерия 1 составило 98,3 баллов. Среднее значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения составило 100 баллов. Среднее значение показателя 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании составило 100 баллов. Среднее значение показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации составило 95,8 баллов.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1	Место в рейтинге
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	1.2. П.дист	1.3. П.открУ
54	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	100	100	92	96,8	206-213

	Соответствие информации о деятельности ОО размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными НПА РФ	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Всего по критерию 1
Отлично (81 -100 баллов)	100%	100%	100%	100%
Хорошо (61-80 баллов)	0%	0%	0%	0%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (9-40 баллов)	0%	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%	0%

Показатели, характеризующие общий критерий "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"

Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.

Показатель 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Среднее значение критерия 2 составило 94,4 балла. Среднее значение показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг составило 100 баллов. Среднее значение показателя 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность составило 88,8 баллов.

Значение показателей по каждой организации отражено в Таблице ниже.

Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

	Наименование учреждения	Комфортность условий			
		2.1 П.дист	2.3. П.открУ	Крит2	Место в рейтинге
54	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	100	82	91	200-225

	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Всего по критерию 2
Отлично (81 -100 баллов)	100%	100%	100%
Хорошо (61-80 баллов)	0%	0%	0%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (9-40 баллов)	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%

**Показатели, характеризующие общий критерий
"Доступность услуг для инвалидов"**

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

Показатель 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

Наиболее низкие оценки получены по показателю 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Значительно выше оценивается Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Итоговый средний балл по критерию 3 – 78,4 баллов. Средняя величина показателя 3.1. составила 45,6 баллов. Значительно выше среднее значение показателя 3.2 - 91,7 балл. Значение показателя 3.3 – 93,4 балла.

Показатели, характеризующие Доступность услуг для инвалидов

Наименование учреждения		3. Доступность услуг для инвалидов			Значение критерия 3	Место в рейтинге
		Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
54	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	40	100	79	75,7	172-174

	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Всего по критерию 3
Отлично (81 -100 баллов)	3%	79%	88%	47%
Хорошо (61-80 баллов)	9%	2%	12%	44%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	24%	17%	0%	10%
Неудовлетворительно (9-40 баллов)	41%	2%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	23%	0%	0%	0%

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.2. Доля получателей 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 услуг).

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Среднее значение критерия 4 составило 95,5 баллов. Средняя величина показателя 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 94,5 баллов. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию составила 95,3 баллов. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 97,8 баллов.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование учреждения		4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Значение критерия 4	Место в рейтинге
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия		
54	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	91	90	97	91,8	192-195

	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Всего по критерию 4
--	---	---	---	---------------------

	организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	
Отлично (81 -100 баллов)	99%	100%	100%	100%
Хорошо (61-80 баллов)	1%	0%	0%	0%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (9-40 баллов)	0%	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%	0%

Показатели, характеризующие общий критерий "Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций"

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

Показатель 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).

Показатель 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (для ДПО и ВО - организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Показатель 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Среднее значение критерия 5 составило 93,9 баллов. Средняя величина показателя 5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым - составила 92,5 баллов; показателя 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации – составила 93,4 балла; показателя 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации – 95,0 балла.

Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

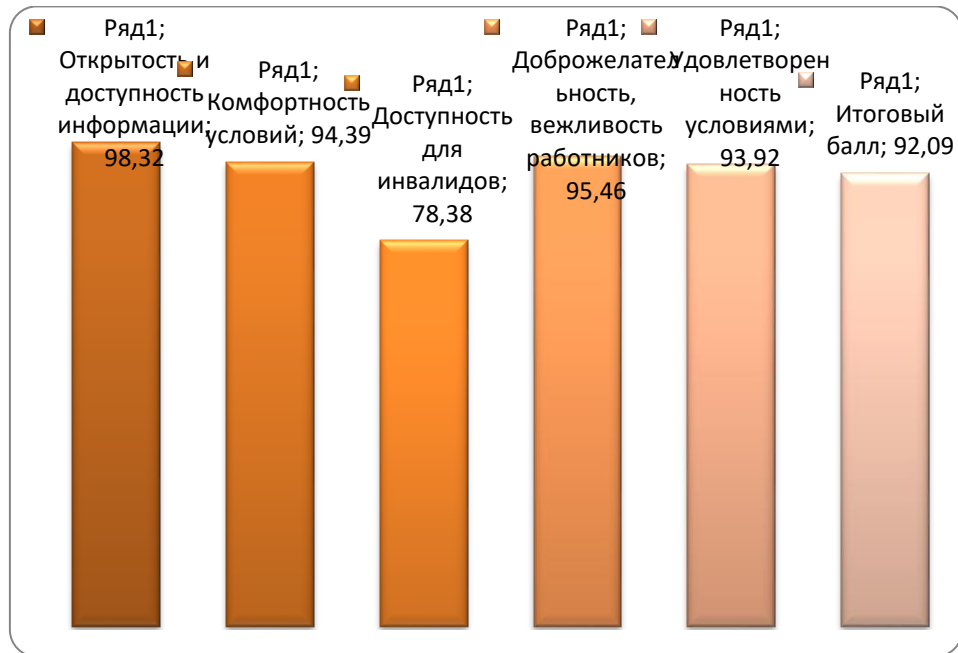
Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Значение критерия 5	Место в рейтинге
	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации		
5 4 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Архангельск» «Средняя школа № 10»; Город Архангельск	85	89	91	88,8	193-192

	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Всего по критерию 5
Отлично (81 -100 баллов)	91%	94%	99%	98%
Хорошо (61-80 баллов)	9%	5%	1%	2%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	1%	0%	0%
Неудовлетворительно (9-40 баллов)	0%	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%	0%

ВЫВОДЫ

По итогам оценки, организации получили итоговый балл от 83,68 до 100 баллов, что соответствует оценке «отлично» по критериям сайта bus.gov.ru.

Средний балл составил 92,09. Наиболее высокий балл получен по критерию «Открытость и доступность информации» - 98,32 баллов. Чуть ниже балл по критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации» - 95,46 баллов. Лишь немногим ему уступают критерии «Комфортность условий» - 94,39 балл, «Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности организации» - 93,92 балла. Наиболее низкое значение принимает критерий «Доступность для инвалидов» - 78,38 баллов.



ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, являются следующие:

1. Помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

2. В образовательных организациях недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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);
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

В целом по совокупности организаций, с целью повышения качества услуг рекомендуется:

Обеспечить образовательные организации сменными кресло-колясками.

По возможности, обеспечить условия для доступа в здания перемещения внутри зданий лиц с инвалидностью: оборудовать входные группы пандусами либо подъёмниками, расширить дверные проёмы, разместить лестницы внутри зданий. Оборудовать санитарные помещения с учётом потребностей инвалидов.

Обеспечить наличие навигации внутри организации для лиц с сенсорными нарушениями – дублирование текстовой информации с использованием шрифта Брайля, дублировать визуальную и звуковую информацию посредством электронных табло, аудио и/или видео информаторов, использовать контрастную разметку, тактильную плитку. Предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Устранить выявленные недостатки, приведенные в таблице недостатков по каждой организации (Том II к данному отчету).