

**Общественный совет при министерстве образования и науки
Калужской области по проведению независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности государственными
образовательными организациями Калужской области, а также
муниципальными образовательными организациями, за исключением
муниципальных образовательных организаций, в отношении которых
независимая оценка проводится общественными советами, созданными
при органах местного самоуправления, и иными организациями,
расположенными на территории Калужской области и осуществляющими
образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджетов
Калужской области**

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, А ТАКЖЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБ УЛУЧШЕНИИ ИХ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(ВЫПИСКА)**

г. Калуга, 2022 год

В целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации, в соответствии с государственным контрактом от 09.06.2022 №3-2022 ИКЗ (222402706426340280100100020000000000), приказом министерства образования и науки Калужской области от 09.06.2022 №795 «Об определении оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Калужской области, а также муниципальными образовательными организациями, за исключением муниципальных образовательных организаций, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления, и иными организациями, расположенными на территории Калужской области и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджетов Калужской области» Обществом с ограниченной ответственностью «А-БИЗНЕС» (ИНН 5959003194, адрес места нахождения юридического лица: 617832, Пермский край, Чернушинский район, деревня Звереве, улица Мира, дом 30; генеральный директор - Крылова Ирина Владимировна) в период с 09.06.2022 по 31.10.2022 была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калужской области.

Нормативно-правовой основой при проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – независимая оценка), явились следующие документы:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию» (ред. от 15.02.2017, с изм. от 06.05.2022).

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

7. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

8. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» (в ред. от 12.01.2022).

9. Методические рекомендации Министерства просвещения Российской Федерации к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей).

Критериями независимой оценки выступали такие общие показатели, как

- 1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» при проведении независимой оценки использовались 4 источника информации о качестве условий оказания услуг:

- 1) официальные сайты образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- 2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3) результаты изучения условий оказания услуг образовательными

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;

4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

а) перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» на региональном уровне независимая оценка проводится в отношении государственных образовательных организаций субъектов Российской Федерации, муниципальных образовательных организаций и иных организаций, расположенных на территориях субъектов Российской Федерации и осуществляющих образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации.

На заседании общественного совета при министерстве образования и науки Калужской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 26.05.2022 был определен перечень из 234 организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении которых в 2022 году проводится независимая оценка:

- 70 муниципальных дошкольных образовательных организаций;
- 123 общеобразовательных организаций (117 муниципальных, 2 государственных, 4 частных);
- 32 муниципальных организаций дополнительного образования;
- 9 государственных организаций среднего профессионального образования.

Перечень организаций представлен в Таблице 1.

Таблица 1

Перечень организаций сферы образования, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности

| № п/п | Наименование организации |
|----------------------|---|
| Город Обнинск | |
| 177 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска |

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций

В соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», а также обеспечивают открытость и доступность информации и документов, определенных указанной статьей Федерального закона.

Порядок размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации регламентированы Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации», структура официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации - приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Приказ Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» (в ред. от 12.01.2022).

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» в помещениях образовательных организаций должны быть размещены информационные стенды с утвержденным перечнем обязательной информации.

Для анализа показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении образовательной организации; на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» был применен очный метод исследования. Для этого были организованы выездные мероприятия в образовательные учреждения, где эксперт проводил оценку и фиксировал результат оценки документально в «Рабочей карте» в присутствии руководителя организации или его заместителя. Оценивалось наличие и количество обязательной к размещению информации на информационных стендах внутри организации и на сайте в телекоммуникационной сети «Интернет». Перечень информации, обязательной к размещению на информационных ресурсах, представлен в приложении «Рабочие карты», таблица №1.

Данные анализа информации, размещенной на сайтах и стендах образовательных организаций, показывают, что 48,7% имеют полный перечень информации.

Вместе с тем, при проведении независимой оценки было обнаружено, что:

1. Среди **дошкольных образовательных организаций** 35 детских садов (50%) имеют 100% наполняемость сайтов и информационных стендов в соответствии с требованиями законодательства. Поэтому можно сделать заключение, что в целом по региону показатель находится на среднем уровне.

2. Среди **общеобразовательных организаций** 63 школы (51,2 %) имеют 100% наполняемость сайтов и информационных стендов в соответствии с требованиями законодательства. Поэтому можно сделать заключение, что в целом по региону показатель имеет также средний уровень.

3. Среди **организаций дополнительного образования** только 12 из них (37,5%) имеют 100% наполняемость сайтов и информационных стендов в соответствии с требованиями законодательства. Поэтому можно сделать заключение, что в целом по региону показатель имеет низкий уровень.

4. Среди **организаций среднего профессионального образования** 4 организации (44%) имеют 100 % наполняемости сайтов и информационных стендов в соответствии с требованиями законодательства. Поэтому можно констатировать низкий уровень выполнения показателя.

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

В соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н (далее - Методика), в качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который осуществлялся в форме анкетирования получателей услуг (онлайн анкетирования) - по анкете, размещенной организацией-оператором ООО «А-БИЗНЕС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формировался для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества.

В рамках проведения независимой оценки оказания услуг были опрошены дети от 14-ти лет, родители и/или законные представители обучающихся, являющиеся получателями образовательных услуг. Количество респондентов составило 30 879 человек. Согласно Методике выборочная совокупность составила 40% от генеральной совокупности или от числа обучающихся в организациях, но не более 600 человек в организации. В организациях, где численность обучающихся 50 и/или менее человек, выборочная совокупность составила 100%.

Генеральная и выборочная совокупность респондентов независимой оценки оказания образовательных услуг

| № п/п | Наименование организации | Кол-во обуч-ся, чел. | Кол-во респонд-в, чел. |
|----------------------|---|----------------------|------------------------|
| Город Обнинск | | | |
| 177 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 832 | 333 |

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные 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 Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации

В соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», 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, значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов.

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

В данную группу включены 3 показателя:

1.1.1. 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».

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).

1.1.3. 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).

Источником информации для указанных показателей явились результаты мониторинга стендов и сайтов образовательных организаций, а также анализ анкет, заполненных респондентами. Измерением каждого из показателей являются баллы от 0 до 100, т.е. в целом максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов, что составляет 100%.

Таблица 3

**Рейтинг образовательных организаций по показателю
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»**

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|-------|
| 81 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 100,0 |

Оценка открытости и доступности информации оценивалась по наличию и функционированию на сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи. Анализ данных показал, что 90,6% образовательных организаций имеют 4 и более дистанционных способов связи.

Таблица 4

Рейтинг образовательных организаций по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|-------|
| 84 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 100,0 |

Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, также оценивается по изучению мнения получателей услуг об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет». Оценка проводилась посредством онлайн-опроса получателей услуг.

В качестве респондентов, как говорилось выше, выступали обучающиеся от 14-ти лет, родители и/или законные представители детей, посещающих образовательные учреждения.

Анкета для опроса была разработана на основе базовой анкеты Методики проведения независимой оценки качества оказания образовательных услуг.

Статистика опроса получателей услуг показывает, что в 53 организациях (22,6%) респонденты полностью удовлетворены предоставляемой информацией.

Таблица 5

Рейтинг образовательных организаций по показателю 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)

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 185 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 94,8 |

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (К1) показан в таблицах ниже. Среди организаций только 9,0% набрали 100,0 баллов.

Таблица 6

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 113 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 97,9 |

2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель комфортности условий предоставления образовательных услуг оценивается по:

- Наличие в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
 - доступность питьевой воды;
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 - санитарное состояние помещений образовательной организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг образовательной организацией.

Анализ показателя «Наличие в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг» был осуществлен посредством очного метода исследования в образовательных учреждениях, где эксперт в присутствии руководителя образовательной организации проводил оценку. Оценивалось наличие и количество комфортных условий.

95,7% учреждений образования имеют все 5 оцениваемых параметров. Рейтинг образовательных организаций по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» показан в таблице ниже.

Таблица 7

Рейтинг образовательных организаций по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|-------|
| 110 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 100,0 |

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией оценивался, исходя из опроса получателей услуг и/или их законных представителей. Статистика опроса показывает, что 91,0% получателей услуг удовлетворены условиями комфортности, 26,5% организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 8

Рейтинг образовательных организаций по показателю 2.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых

осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 197 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 85,6 |

Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» показан в таблицах ниже. Среди организаций 25,2% набрали 100,0 баллов.

Таблица 9

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 190 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 92,8 |

2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в Федеральном законе от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Кроме того, организации социальной сферы должны соответствовать требованиям реализуемой государственной программы «Доступная среда».

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивался по:

- Наличию на территории, прилегающей к образовательной организации, и в ее помещениях условий 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.
- Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
 - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценке мнения получателей услуг об удовлетворенности участников образовательных отношений доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Оценка наличия на территории, прилегающей к образовательной организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов, а также наличия в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, была осуществлена экспертами во время посещения образовательных организаций.

Среди учреждений только 2,6% организаций имеют все 5 параметров оценки (100,0 баллов). 40,6% организаций не имеют ни одного параметра оценки, т.е. в организации отсутствуют условия доступности для инвалидов.

Таблица 10

Рейтинг образовательных организаций по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 14 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 80,0 |

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, оценивались по 6 параметрам. Среди учреждений только 17 организаций (7,3%) имеют 5 или более параметров доступности. В 6-ти организациях (2,6%) нет ни одного условия доступности услуг.

Таблица 11

Рейтинг образовательных организаций по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|-------|
| 7 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 100,0 |

В рамках оценки доступности услуг для инвалидов оценивалась удовлетворенность получателей услуг доступностью образовательных услуг. По результатам опроса 87,9% респондентов полностью удовлетворены доступностью помещения, прилегающей территории к образовательной организации и оказываемыми услугами. 60,7% организаций набрали 100 баллов.

Таблица 12

Рейтинг образовательных организаций по показателю 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|-------|
| 4 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 100,0 |

В целом, можно отметить, что доступность образовательных организаций для людей с ограниченными возможностями здоровья достаточно низкая. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» показан в таблице ниже.

Среди образовательных организаций только две набрали 100,0 баллов. 44,0% учреждений набрали менее 50 баллов.

Таблица 13

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 5 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 94,0 |

2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг по следующим показателям:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По показателю «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию» 40,2% образовательных организаций набрали 100 баллов. Это означает, что 96,7% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при первом обращении.

Таблица 14

Рейтинг образовательных организаций по показателю 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)», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 137 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 98,2 |

По показателю «Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию» 42,3% учреждений набрали 100,0 баллов, т.е. 96,7% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при получении услуг.

Таблица 15

Рейтинг образовательных организаций по показателю 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)»

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 188 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 95,8 |

По показателю «Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» 32,5% организаций набрали 100,0 баллов. Из тех, кто пользовался дистанционными способами связи, 98,0% удовлетворены взаимодействием с работниками организации.

Таблица 16

Рейтинг образовательных организаций по показателю 4.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 168 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 96,5 |

Показатель удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, находится на высоком уровне. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» показан в таблицах ниже.

Таблица 17

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 167 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 96,9 |

2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг посредством опроса. Для этого оценивались следующие показатели:

- Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений удобством графика работы образовательной организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Анализ анкет получателей услуг показал, что 95,6% респондентов готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. 38,0% организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 18

Рейтинг образовательных организаций по показателю 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)

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 185 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 94,3 |

Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие) образовательной организацией выразили 95,4% получателей услуг. 35,9% организаций по результатам оценки набрали 100,0 баллов.

Таблица 19

Рейтинг образовательных организаций по показателю «5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 158 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 96,4 |

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации в целом находится на высоком уровне. 96,7%

получателей услуг выразили удовлетворенность оцениваемым показателем. 40,6% организаций набрали 100 баллов.

Таблица 20

Рейтинг образовательных организаций по показателю «5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 194 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 95,2 |

Рейтинг организаций по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен в таблице ниже. 26,9% учреждений набрали 100,0 баллов.

Таблица 21

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 182 | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 95,2 |

2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями

Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями формировалась на основании средневзвешенной суммы критериев оценки. 31,2% организаций набрали 90,0 и более баллов, 64,1% организаций – от 80,4 до 89,9 баллов. Оставшиеся 4,7% организаций набрали менее 80 баллов.

Таблица 22

Рейтинг образовательных организаций по итоговому показателю оценки качества оказания образовательных услуг, балл

| № п/п | Наименование организации | Балл |
|-------|---|------|
| 12 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 95,4 |

д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

1) не в полной мере оборудованы территории, прилегающие к зданиям образовательных организаций, и помещения с учетом их доступности для инвалидов;

2) не обеспечены в полной мере условия доступности, позволяющие 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); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Только 2 (0,85%) организации 100% соответствуют всем необходимым требованиям по уровню доступности образовательной деятельности для инвалидов, в 20 (8,55%) организациях данный показатель находится на среднем уровне, ниже среднего - в 108 (46,15%) организациях, в 103 (44,02%) организациях он составляет менее 50% и в 1 (0,43%) организации равен нулю.

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

Выводы:

Среднее значение по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам в организациях Калужской области составляет следующее:

1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, - 95,66 балла;

2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, - 96,27 балла;

3) доступность образовательной деятельности для инвалидов – 53,37 балла;

4) доброжелательность, вежливость работников организации – 97,47 балла;

5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций – 97,14 балла.

Все образовательные организации Калужской области имеют адреса официальных сайтов в сети «Интернет» (из них 5 организаций имеют сайты, которые на момент проведения оценки были заблокированы) и информационные стенды в своих помещениях (у одной организации доступ в помещение был запрещен из-за ремонтных работ). 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 и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отмечено в 106 (45,3%) организациях. На официальных сайтах 212 (90,6%) организаций имеется в наличии информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона, электронная почта, электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»), техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В 53 (22,64%) организациях все опрошенные пользователи образовательных услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.

Для осуществления образовательной деятельности полностью созданы комфортные условия (зона отдыха, навигация внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений) в 224 (95,72%) организациях. Полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, пользователи образовательных услуг в 62 (26,49%) организациях.

По результатам очного посещения организаций зафиксирован низкий уровень доступности услуг для инвалидов:

- полностью оборудована территория, прилегающая к зданиям организации, и помещения с учетом доступности для инвалидов только в 6 (2,56%) организациях;
- полностью обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими только в 17 (7,26%) организациях;
- полностью удовлетворены доступностью образовательных услуг для инвалидов из числа опрошенных пользователи образовательных услуг только в 142 (60,68%) организациях.

В 94 (40,17%) организациях все опрошенные пользователи образовательных услуг отметили доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию, при непосредственном оказании образовательной услуги при обращении в организацию - в 99 (42,3%) организациях, при использовании дистанционных форм взаимодействия - в 76 (32,47%) организациях.

Все опрошенные пользователи образовательных услуг в 89 (38%) организациях готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), в 84 (35,89%) организациях полностью удовлетворены удобством графика работы организации, в 95 (40,6%) организациях в целом удовлетворены условиями оказания образовательных услуг в организации.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы» **«Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества»** рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_{mn} / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_{mn} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов.

В соответствии с критериями оценки итоговая оценка качества условий оказания услуг по организациям рассчитывается на сайте bus.gov.ru по 5 критериям оценки:

«отлично» - 81-100 баллов;

«хорошо» - 61-80 баллов;

«удовлетворительно» - 40-60 баллов;

«ниже среднего» - 20-39 баллов;

«неудовлетворительно» - 0-19 баллов.

Из 234 организаций, подлежащих независимой оценке в 2022 году:

- **220** (94,01%) **получили оценку «отлично»** (от 81,3 до 99,8 баллов).

Лидирующее место в рейтинге занимает муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение №18 «Ягодка» города Калуги, набравшее по результатам независимой оценки 99,8 баллов;

- **14** организаций (5,99 %) **оценены на «хорошо»** - от 71,1 до 80,7 балла.

Средний балл по результатам независимой оценки по отрасли «Образование» в Калужской области составил 87,98 балла, что на 0,78 балла выше по сравнению с 2021 годом.

В качестве предложений по улучшению качества работы образовательных организаций могут выступать следующие мероприятия:

1) проведение руководителями образовательных организаций анализа отзывов и предложений получателей образовательных услуг в целях принятия соответствующих управленческих решений;

2) дальнейшее совершенствование и поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах, удобной и доступной навигацией, функцией обратной связи. Всем организациям, в ходе анализа информационных стендов и официальных сайтов которых были выявлены несоответствия, обеспечить соответствие размещенной информации требованиям нормативных правовых актов, контролировать своевременное (в течение 10 дней) обновление информации о деятельности организации в открытых источниках;

3) продолжение работы в направлении поддержания комфортных условий во время ожидания предоставления услуг (размещение лавочек в холлах для ожидания родителями детей и отдыха обучающихся на переменах, установка кулеров);

4) принятие мер, направленных на повышение доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья в организациях, получивших низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов;

5) внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих повысить эффективность предоставления образовательных услуг;

б) проведение обучения сотрудников образовательных организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения (тренинги, инструктажи сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия, проведение бесед с сотрудниками охраны по вопросам вежливости и доброжелательности при взаимодействии с обучающимися и их с родителями, с обслуживающим персоналом по вопросам запрета курения на территории организации);

7) совершенствование материально-технической базы в организациях по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех пользователей образовательных услуг (обеспечение доступности питьевой воды, проведение ремонта санитарно-гигиенических помещений и обеспечение их доступности и комфортности, ремонт спортивных площадок, улучшение питания, строительство веранд, асфальтирование территории и т.д.).

АНАЛИЗ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Таблица 1. Данные по общеобразовательным организациям Калужской области

| Название образовательной организации | Рейтинг по критерию | | | | | Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации |
|--------------------------------------|---|--|--|--|---|---|
| | Открытость и доступность информации об организации (балл) | Комфортность условий предоставления услуг (балл) | Доступность услуг для инвалидов (балл) | Доброжелательность, вежливость работников организации (балл) | Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл) | |
| | Открытость и доступность информации об организации (балл) | Комфортность условий предоставления услуг (балл) | Доступность услуг для инвалидов (балл) | Доброжелательность, вежливость работников организации (балл) | Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл) | |

| | | | | | | |
|---|--|------|------|------|------|------|
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18» города Обнинска | 97,9 | 92,8 | 94,0 | 96,9 | 95,2 | 95,4 |
| Отзывы и Предложения получателей услуг | <p>1. Сделать нормальные раздевалки детям. Почему ученики ФТШ имеют раздевалки гораздо большие по пространству при меньшем количестве человек</p> <p>Берегите преподавательский состав! Сейчас очень сложно найти хороших учителей</p> <p>Больше поездок с классом.</p> <p>Буфет на большой перемене не всегда открыт. Надо организовать удобный способ разогрева пищи для детей со своими контейнерами. Очередь в буфете</p> <p>Не нравится питание в школе. Остывшее, невкусное. Скучное меню. Детям невкусно, и они не наедаются. Часто остывшее второе. И остывший чай.</p> <p>Не проводить родительские собрания все в один день и время. У меня, например, два школьника, и на двух одновременно не могу присутствовать.</p> <p>Необходим транспорт от улицы Ленина к школе, обещали давно, обещание не выполнено. Школой очень довольны.</p> <p>Необходима постоянная медсестра, которая будет находиться в школе во время учебного процесса.</p> <p>Необходимо увеличить размер раздевалки для учащихся школы, так как в настоящее время площадь помещения очень маленькая, дети раздеваются</p> <p>Нет мест для моего ребёнка в 5 классе</p> <p>Новое здание - это конечно большое преимущество, но процесс образования не организован на должном уровне и это не из-за того что новая школа</p> <p>Обеспечение питьевой водой</p> <p>Обеспечить доступным общественным транспортом для школьников.</p> <p>Оперативнее отвечать на электронные сообщения</p> <p>Организация зон ожидания, оформление коридоров для создания уюта в помещениях. Сейчас там пусто.</p> <p>Отличная школа.</p> | | | | | |
| | <p>Очень большая проблема с наличием постоянных учителей в школе. Эту проблему обязательно нужно решать</p> <p>Очень большие очереди в столовой, нужно как - то лучше организовать процесс, чтобы дети могли без толкотни покушать.</p> <p>Очень нехватает пешеходного тротуара непосредственно вдоль всего периметра школы.</p> <p>Очень нужен общественный транспорт в сторону школы, детям тяжело добраться</p> <p>Питание детей. Нужна доступная столовая с хорошей едой во время большой перемены. Готовы обсуждать! Этот вопрос очень важен для меня!</p> <p>Побольше секций спортивных</p> <p>Побольше спортивных секций</p> | | | | | |

| |
|---|
| Подбор учителей более тщательным должен быть |
| Полностью удовлетворяет |
| Полностью укомплектовать штат учителей и устранить текучку |
| Прислушаться к мнению учеников и родителей в отношении некоторых учителей |
| Проводить работу с педагогическим составом на предмет качества образования и вежливого отношения к детям и родителям. Быть лояльнее и вежливее |
| Продленка до 17 или 18 часов. Зал ожидания для родителей начальной школы. |
| Просьба решить проблему со столовой. Либо изменить систему получения питания (чтобы дети не стояли в длинной очереди за обедом, а потом быстро ели) |
| Разнообразить меню в столовой, добавить места для приема пищи |
| Расширить образовательные площади: двум школам в одном здании тесно, классы очень большие. |
| Расширить столовую и улучшить питание |
| Решить вопрос с лестницей на улице (входная зона - младшие классы) . Ступеньки очень скользкие и зимой и в дождь. Либо менять плитку на лестнице |
| Решить проблему с нехваткой педсостава по математике и русскому языку. |
| Сделать время обеда немного раньше, некоторые классы обедают практически перед уходом домой, да и ждать обеда до 13-30 не каждый ребёнок сможет |
| Сделать выход не на проезжую часть |
| Так держать!!!! |
| Транспорт |
| Увеличить место для раздевалки нач школы |
| Увлечение зала столовой |
| Укомплектованность учителями русского языка и математики |
| Укомплектовать 100% штат преподавателей |
| Улучшить питание |
| Улучшить питание в школе |
| Уменьшить количество детей в классах до 25-27 человек. |
| Условия оказания услуг хорошие. |
| Хотелось бы больше занятий для внеурочной деятельности (кружки, секции) |
| Хотелось бы больше познавательных поездок в музеи, выставки, достопримечательностей нашей огромной и прекрасной Родины нашим деткам за |
| Хотелось бы видеть более обустроенную зону для отдыха детей на улице |
| Хотелось бы иметь больше квалифицированных учителей |
| Хотелось бы снизить наполняемость классов. |
| Хотелось бы, чтобы обед в начальных классах начинался в 12.00. |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | Хотя бы по одному мероприятию для каждого звена школы во время каникул. Например, поездка от школы на экскурсию в Тарусу |
| | Хочу свободную форму |
| | Чтобы убрали в законодательстве слово - услуга!!! |
| | Я бы добавила зеркала в туалет хотя бы. Врача в медкабинет. |
| | Внеклассные занятия и кружки очень важны для школьника, внеучебное время ученики становятся сплочённые, есть возможность «подтянуть» |
| | Все нравится |
| | Всё отлично |
| | Всё отлично! |
| | Всё сделано для обучения на высоком уровне |
| | Все хорошо |
| | Выход из школы сразу на проезжую часть! Необходимо перенести вход, дети выходят под машины |
| | Дополнительные уроки английского языка |
| | Ещё мало знакома, на данном этапе все устраивает |
| | Желательно чтобы работал медпункт |
| | Зафиксировать педагогический состав, а не менять по 3-4 учителя в год по математике и 3-4 учителя в год по русскому языку и литературе. |
| | зеркала в уборных. |
| | Интернет |
| | Категорически не нравится вход в школу. Дети выходят на дорогу. При том что вполне можно было бы перенести вход на другую сторону |
| | Классы наполняемостью не более 30 человек, раздевалку побольше для начальной школы. |
| | Многие родители работают до 18:00 и сложно решить школьные вопросы в рабочее время, а в вечернее время специалист не работает. Было бы идеально вечером все решить |
| | Найти учителей в штат, а не затыкать дыры кем попало и студентами. |
| | Наличие учителей |
| | Не заставлять первоклашек сидеть на перемене в классе из- за несовпадения перемен со старшими классами |
| Рекомендации по результатам НОКОУ | При наличии технической возможности создать автостоянку для автотранспортных средств инвалидов Обеспечить возможность сурдоперевода (тифлосурдоперевода) Создать на сайте раздел о часто задаваемых вопросах Улучшать условия комфортности |