



## **ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР**

---

**УТВЕРЖДЕНО:**

Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ 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 Суворовский район Тульской области в 2021 году.**

По заказу

управления образования, культуры, молодежи и спорта  
муниципального образования Суворовский район

Тула – 2021 г.

# Список исполнителей

## Организация-оператор:

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

## Руководитель:

генеральный директор  
ООО «ИМЦ «Статус»

\_\_\_\_\_

подпись, дата

С.В. Федорова

специалист

\_\_\_\_\_

подпись, дата

А.В. Бочкин

специалист

\_\_\_\_\_

подпись, дата

А.Н. Домарева

# Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ	9
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	10
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	10
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	11
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	12
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	13
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	14
6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг	15

## I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перечень образовательных организаций в МО Суворовский 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 (родители обучающихся ДОУ), человек
1.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа (центр образования) №1 г. Суворова»	301430 Тульская область, г. Суворов, ул. Белинского, д. 18 301433 Тульская область, г. Суворов, ул. Строителей, д.17, 20	84876326395 <a href="http://www.школа-1-суворов.пф/sosh1.suvorov@tularegion.org">http://www.школа-1-суворов.пф/sosh1.suvorov@tularegion.org</a>	80
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Суворова имени Героя Российской Федерации А.П. Ефанова»	301430 Тульская область, г. Суворов, ул. Пионерская, д.4	84876322925 <a href="http://suvorov2.reg-school.ru/sosh2.suvorov@tularegion.org">http://suvorov2.reg-school.ru/sosh2.suvorov@tularegion.org</a>	180
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия (центр образования) г. Суворова»	301430 Тульская область, г. Суворов, ул. Суворова, д. 7 301430 Тульская область, г. Суворов, ул. Тульская, д. 23	84876323289 <a href="http://cogimnasia.ru/gimnasiya.shkola.suvorov@tularegion.org">http://cogimnasia.ru/gimnasiya.shkola.suvorov@tularegion.org</a>	150
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 (центр образования) г. Суворова имени Героя Советского Союза Е.П. Тарасова»	301430 Тульская область, г. Суворов, ул. Пионерская, д.11 301430 Тульская область, г. Суворов, ул. Пионерская, д. 12	84876324187, 21125 <a href="http://soh5cosuv.ru/sosh5.suvorov@tularegion.org">http://soh5cosuv.ru/sosh5.suvorov@tularegion.org</a>	240
5.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Агеевская средняя общеобразовательная школа ( центр образования) п. Цен-	301402 Тульская область, Суворовский район, п. Центральный, ул. Ленина, д. 37 301402 Тульская об-	84876358111, 58500 <a href="https://ageevo.co71.ru/sosh.ageevo.suvorov@tularegion.org">https://ageevo.co71.ru/sosh.ageevo.suvorov@tularegion.org</a>	80

	тральный имени героя Российской Федерации В.Н. Володькина»	ласть, Суворовский район, п. Центральный, ул. Ленина, д. 34-а		
6.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Черепетская средняя общеобразовательная школа (центр образования) им. Н.К. Аносова»	301412 Тульская область, Суворовский район, п. Черепеть, ул. Молодежная, д.4  301410 Тульская область, Суворовский район, п. Черепеть, ул. Молодежная, д. 2	84876357176 <a href="http://www.cherepet-school.ru/">http://www.cherepet-school.ru/</a> sosh.cherepet.suvorov@tularegion.org	90
7.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Чекалинская средняя общеобразовательная школа (центр образования) имени Героя Советского Союза А.П. Чекалина»	301414 Тульская область, Суворовский район, г. Чекалин, ул. Калужская, д. 26  301414 Тульская область, Суворовский район, г. Чекалин, ул. Калужская, д. 11	84876354247 <a href="http://www.chekalin-school.ru/">http://www.chekalin-school.ru/</a> sosh.chekalin.suvorov@tularegion.org	30
8.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Ханинская средняя общеобразовательная школа»	301420 Тульская область, Суворовский район, п. Ханино, ул. Садовая, д. 2	84876356245 <a href="http://www.haninoschool.ru/">http://www.haninoschool.ru/</a> sosh.hanino.suvorov@tularegion.org	30
9.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Новочерепетская средняя общеобразовательная школа (центр образования)»	301412 Тульская область, Суворовский район, п. Новая Черепеть, ул. За мир, д.1б, ул. Октябрьская, 2  301411 Тульская область, Суворовский район, с. Рождествено д.219	84876355657 <a href="http://новочерепетскаяош.рф/">http://новочерепетскаяош.рф/</a> sosh.novcher.suvorov@tularegion.org	40

**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
2.2.	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.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом

	<p>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.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

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

№ показателя	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 (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (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 (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (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)

## 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 Суворовского района

№ показателя	СОШ (ЦО) №1 г. Суворова	СОШ №2 г. Суворова	Гимназия (ЦО) г. Суворова	СОШ № 5 (ЦО) г. Суворова	Агеевская СОШ (ЦО)	Черепетская СОШ (ЦО)	Чекалинская СОШ (ЦО)	Ханинская СОШ	Новочерепетская СОШ (ЦО)
<b>1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>									
1.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1.2	60	90	90	90	90	90	90	90	90
1.3	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>1</sub></b>	<b>88</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
2.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>2</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>									
3.1	20	60	40	40	20	20	0	0	20
3.2	52	80	60	60	40	40	40	40	40
3.3	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>3</sub></b>	<b>52</b>	<b>80</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>52</b>
<b>4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>									
4.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.3	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>4</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</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	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.3	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого К<sub>5</sub></b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>S</b>	<b>88</b>	<b>95</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>90</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

№ показателя	СОШ (ЦО) №1 г. Суворова	СОШ №2 г. Суворова	Гимназия (ЦО) г. Суворова	СОШ № 5 (ЦО) г. Суворова	Агеевская СОШ (ЦО)	Черепетская СОШ (ЦО)	Чекалинская СОШ (ЦО)	Ханинская СОШ	Новочерепетская СОШ (ЦО)
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	60	90	90	90	90	90	90	90	90
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого по критерию К1</b>	<b>88</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>

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).**
- **электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения (в СОШ (ЦО) №1 г. Суворова).**

Учреждениям рекомендовано разместить недостающую информацию на официальных сайтах.

**Среднее значение критерия  $K_1$  по всем организациям – 96 баллов.**

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

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

Таблица 5

№ показателя	СОШ (ЦО) №1 г. Суворова	СОШ №2 г. Суворова	Гимназия (ЦО) г. Суворова	СОШ № 5 (ЦО) г. Суворова	Агеевская СОШ (ЦО)	Черепетская СОШ (ЦО)	Чекалинская СОШ (ЦО)	Ханинская СОШ	Новочерепетская СОШ (ЦО)
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого по критерию <math>K_2</math></b>	100	100	100	100	100	100	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 максимального значения – 100 баллов.

Тем не менее, 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 замены окон** актуализировали респонденты в Ханинской СОШ и Новочерепетской СОШ (п. Новая Черепеть, ул. За мир, д.1б);
- пожелание **организовать «пост охраны»** высказали опрошенные в СОШ (ЦО) №1 г. Суворова (г. Суворов, ул. Белинского, д. 18);
- **оборудовать спортивную площадку** попросили респонденты в Чекалинской СОШ (ЦО) (г. Чекалин, ул. Калужская, 26) и Новочерепетской СОШ (п. Новая Черепеть, ул. За мир, д.1б);
- на **нехватку парковочных мест** пожаловались родители в Гимназии (ЦО) г. Суворова и Новочерепетской СОШ (п. Новая Черепеть, ул. За мир, д.1б).

учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность учета замечаний и пожеланий респондентов по улучшению условий оказания услуг.

**Среднее значение критерия К<sub>2</sub> по всем учреждениям – 100 баллов.**

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

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

Таблица 6

№ показателя	СОШ (ЦО) №1 г. Суворова	СОШ №2 г. Суворова	Гимназия (ЦО) г. Суворова	СОШ № 5 (ЦО) г. Суворова	Агеевская СОШ (ЦО)	Черепетская СОШ (ЦО)	Чекалинская СОШ (ЦО)	Ханинская СОШ	Новочерепетская СОШ (ЦО)
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20	60	40	40	20	20	0	0	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	52	80	60	60	40	40	40	40	40
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого по критерию К3</b>	<b>52</b>	<b>80</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>52</b>

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 СОШ (ЦО) №1 г. Суворова (г. Суворов, ул. Строителей, д.17, 20), Гимназии (ЦО) г. Суворова (г. Суворов, ул. Тульская, д. 23), СОШ (ЦО) №5 г. Суворова (г. Суворов, ул. Пионерская, д. 12), Агеевская СОШ (ЦО) (п. Центральный, ул. Ленина, д. 34-а), Черепетская СОШ (ЦО) (п. Черепеть, ул. Молодежная, д. 2), Чекалинская СОШ (ЦО) (г. Чекалин, ул. Калужская, д. 26), Ханинская СОШ, Новочерепетская СОШ (ЦО) (с. Рождествено д.219);
- **выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов** во всех учреждениях (за исключением Гимназии (ЦО) г. Суворова (г. Суворов, ул. Суворова, д. 7);
- **адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы** (за исключением СОШ (ЦО) №2 г. Суворова, Гимназии (ЦО) г. Суворова (г.

- Суворов, ул. Суворова, д.7), СОШ (ЦО) №5 г. Суворова (г. Суворов, ул. Пионерская, д. 11);
- **сменные кресла-коляски** (за исключением СОШ (ЦО) №5(г. Суворов, ул. Пионерская, д. 11);
  - **специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (туалеты)** (за исключением СОШ (ЦО) №2 г. Суворова, Гимназии (ЦО) г. Суворова (г. Суворов, ул. Суворова, д.7), СОШ (ЦО) №5 г. Суворова (г. Суворов, ул. Пионерская, д. 11);
  - **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации** (за исключением СОШ (ЦО) №2 г. Суворова, Гимназии (ЦО) г. Суворова (г. Суворов, ул. Суворова, д.7), СОШ (ЦО) №5 г. Суворова (г. Суворов, ул. Пионерская, д. 11);
  - **дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля** (за исключением СОШ (ЦО) №2 г. Суворова, Гимназии (ЦО) г. Суворова (г. Суворов, ул. Суворова, д.7), СОШ (ЦО) №5 г. Суворова (г. Суворов, ул. Пионерская, д. 11) ;
  - **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 – 57 баллов.**

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

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

Таблица 7

№ показателя	СОШ (ЦО) №1 г. Суворова	СОШ №2 г. Суворова	Гимназия (ЦО) г. Суворова	СОШ № 5 (ЦО) г. Суворова	Агеевская СОШ (ЦО)	Черепетская СОШ (ЦО)	Чекалинская СОШ (ЦО)	Ханинская СОШ	Ново-черепетская СОШ (ЦО)
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный	100	100	100	100	100	100	100	100	100

контакт									
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого по критерию К4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимально высоко: значения всех показателей, входящий в данный критерий, равны 100 баллам.

**Среднее значение критерия К<sub>4</sub> по всем учреждениям – 100 баллов.**

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

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

Таблица 8

№ показателя	СОШ (ЦО) №1 г. Суворова	СОШ №2 г. Суворова	Гимназия (ЦО) г. Суворова	СОШ № 5 (ЦО) г. Суворова	Агеевская СОШ (ЦО)	Черепетская СОШ (ЦО)	Чекалинская СОШ (ЦО)	Ханинская СОШ	Ново-черепетская СОШ (ЦО)
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Итого по критерию К5</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на очень высоком уровне: значения по данному критерию во всех трех школах составляют 100 баллов из 100 возможных.

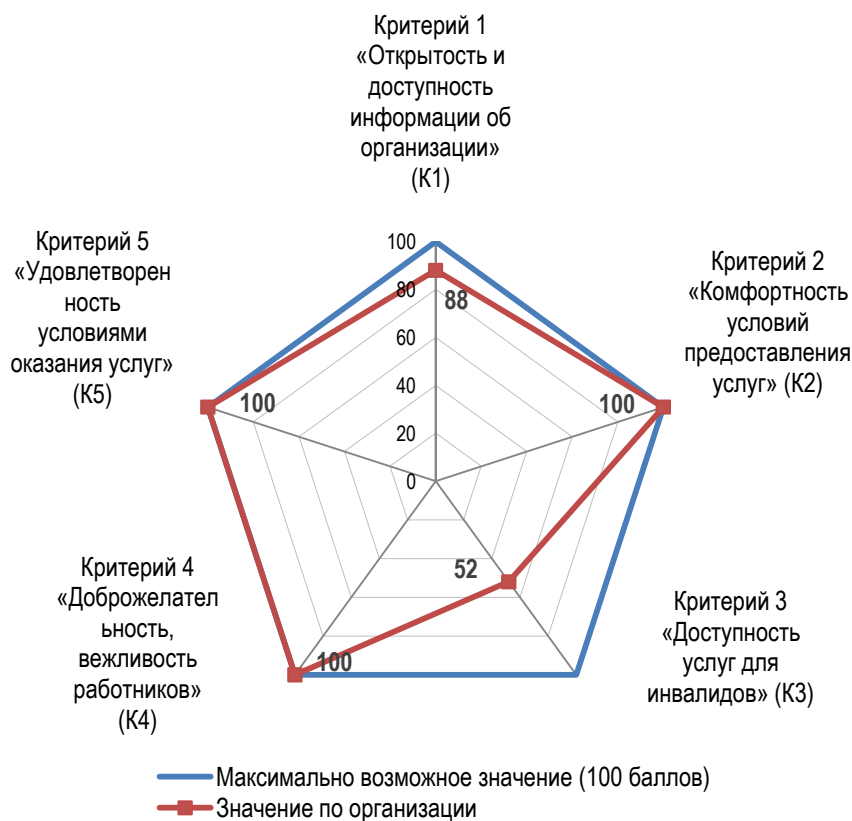
**Среднее значение критерия К<sub>5</sub> по всем учреждениям – 100 баллов.**

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

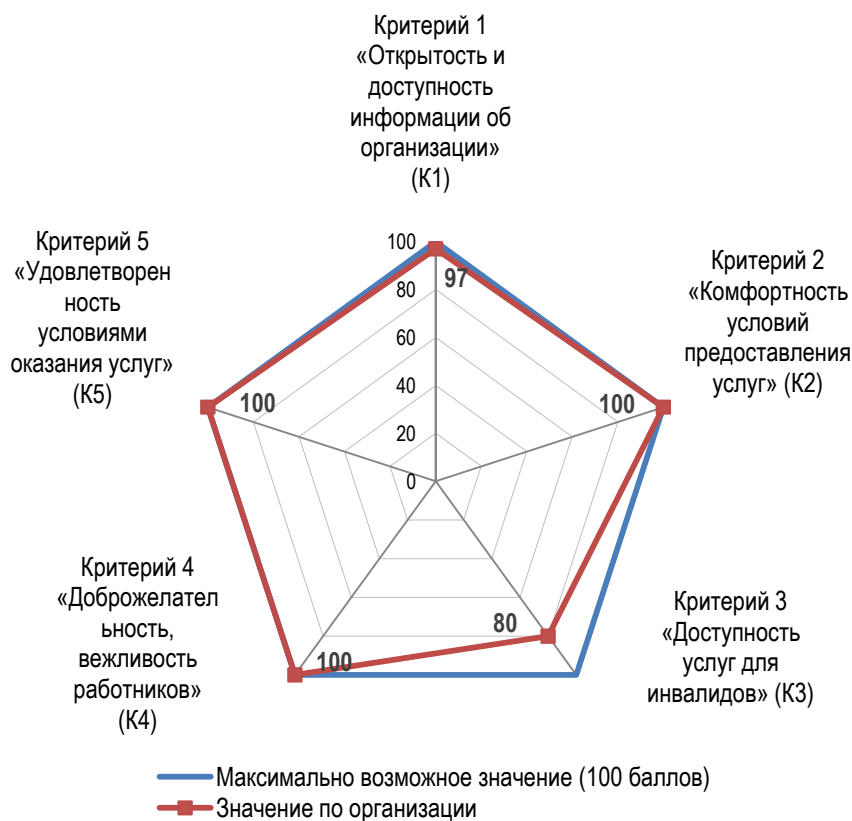
Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому обследованному учреждению рассчитывались как среднее арифметическое значений критериев К1, К2, К3, К4, К5.

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

### МКОУ «Средняя общеобразовательная школа (центр образования) №1 г. Суворова» S = 88 баллов

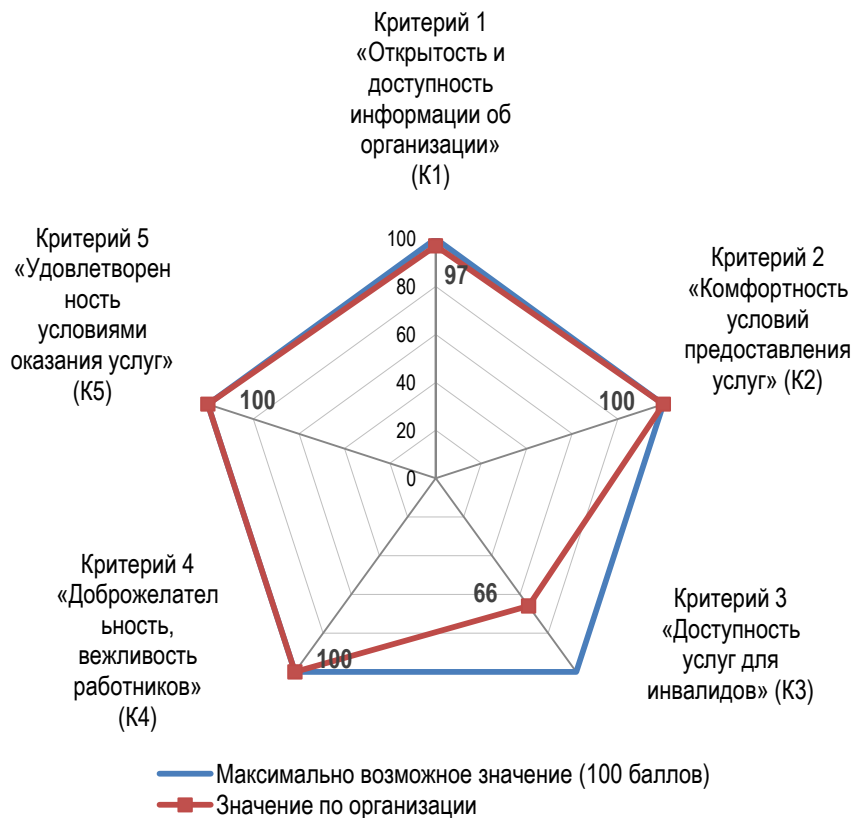


**МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Суворова  
имени Героя Российской Федерации А.П. Ефанова»  
S = 95 баллов**

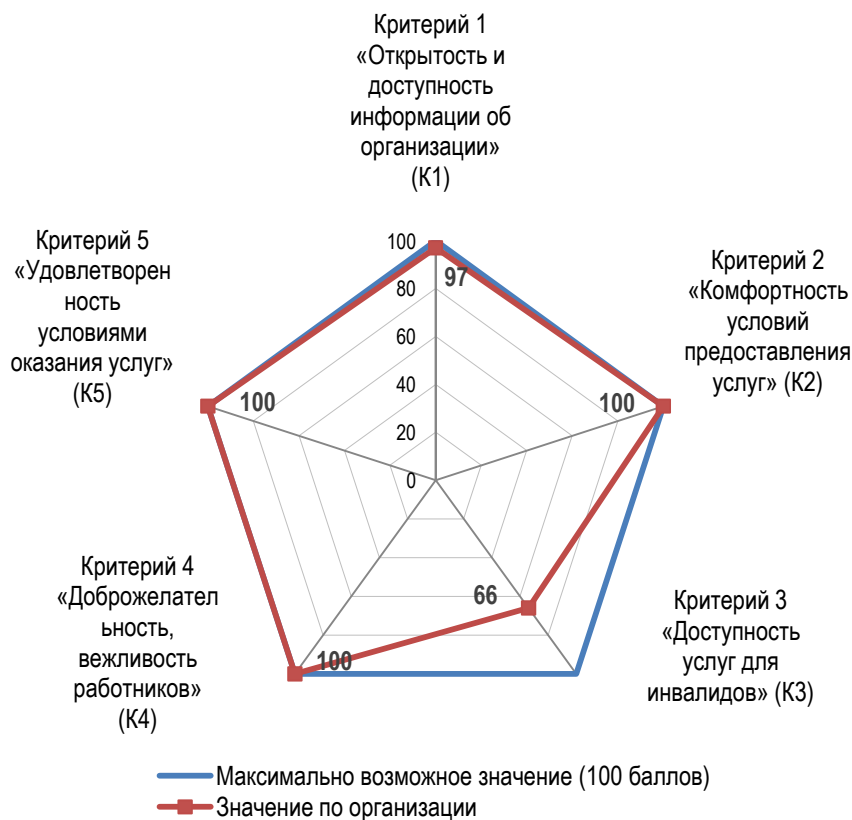




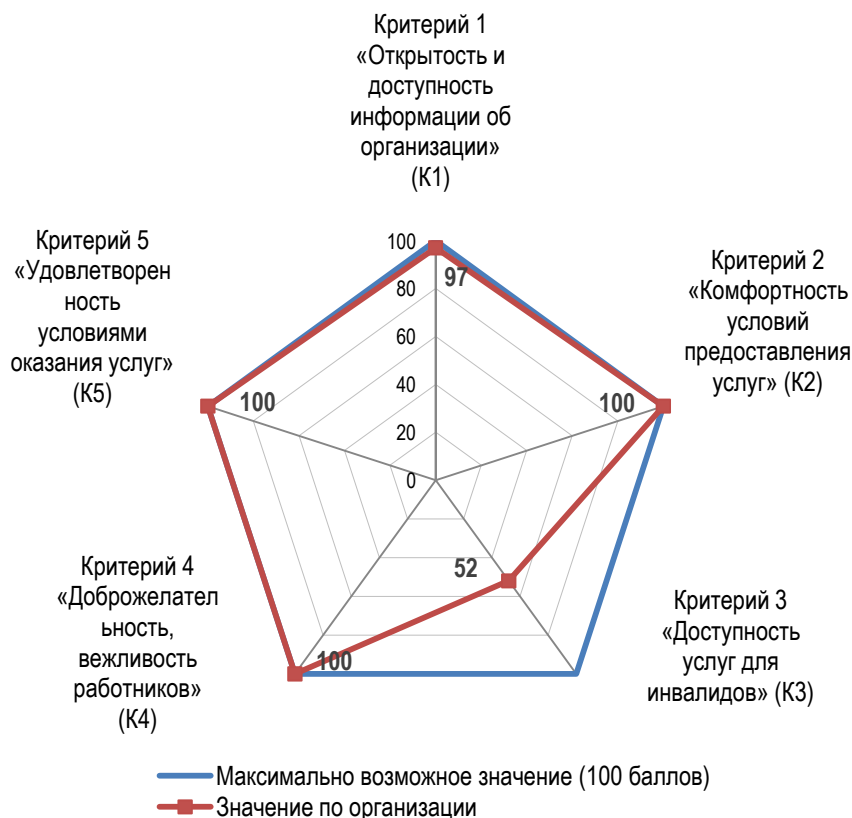
**МБОУ «Гимназия (центр образования) г. Суворова»**  
**S = 93 балла**



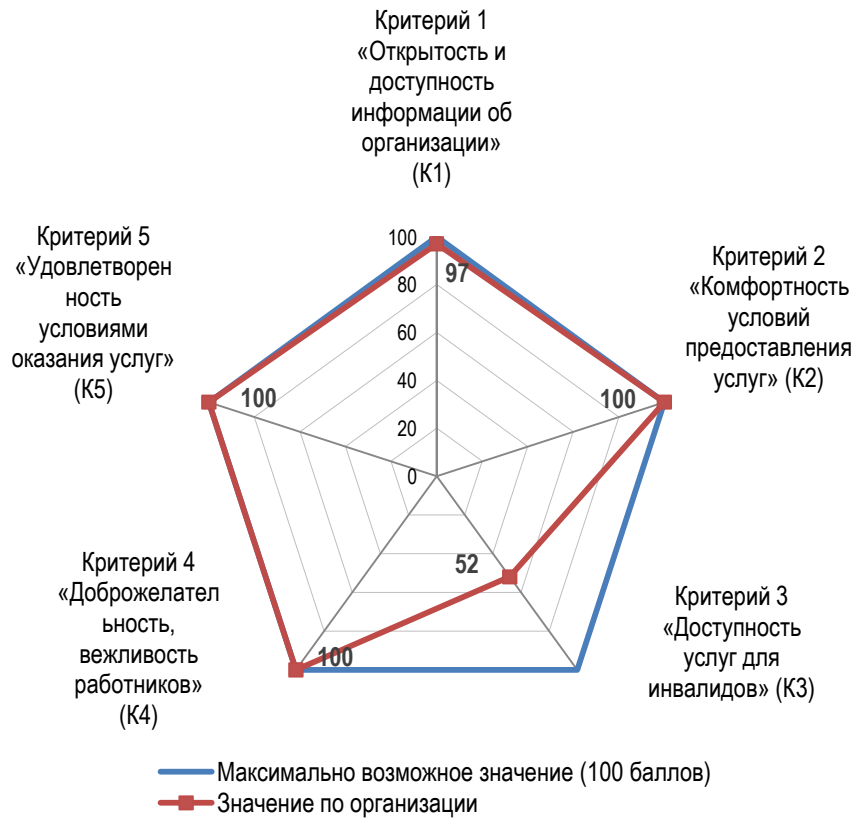
**МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5 (центр образования)  
г. Суворова имени Героя Советского Союза Е.П. Тарасова»  
S = 93 балла**



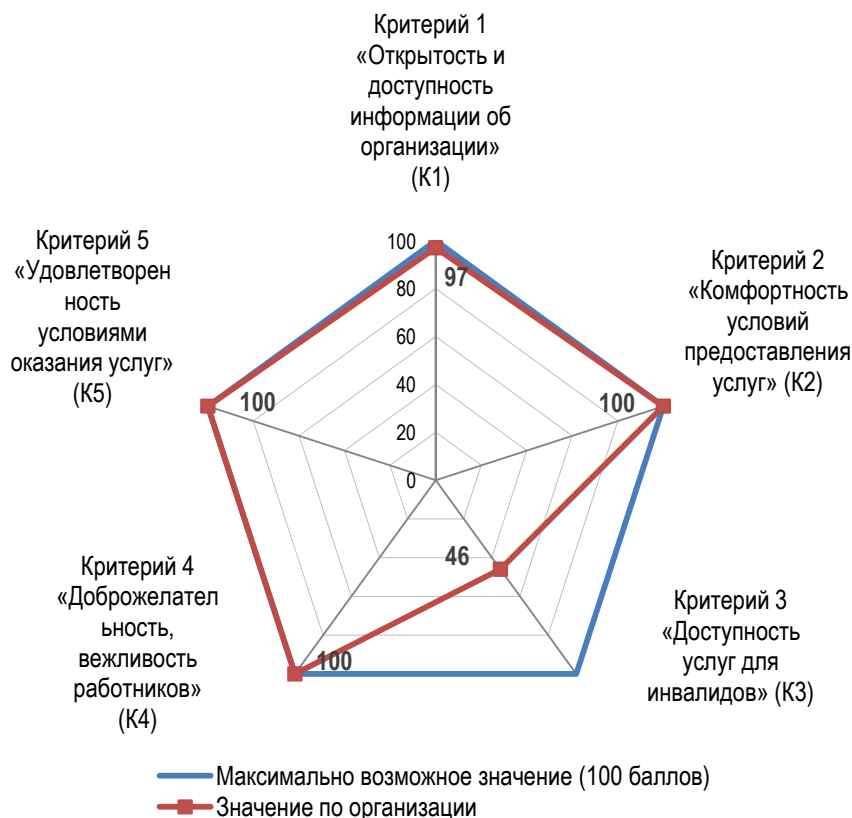
**МКОУ «Агеевская средняя общеобразовательная школа (центр образования)  
п. Центральный имени Героя Российской Федерации В.Н. Володькина»»  
S = 90 баллов**



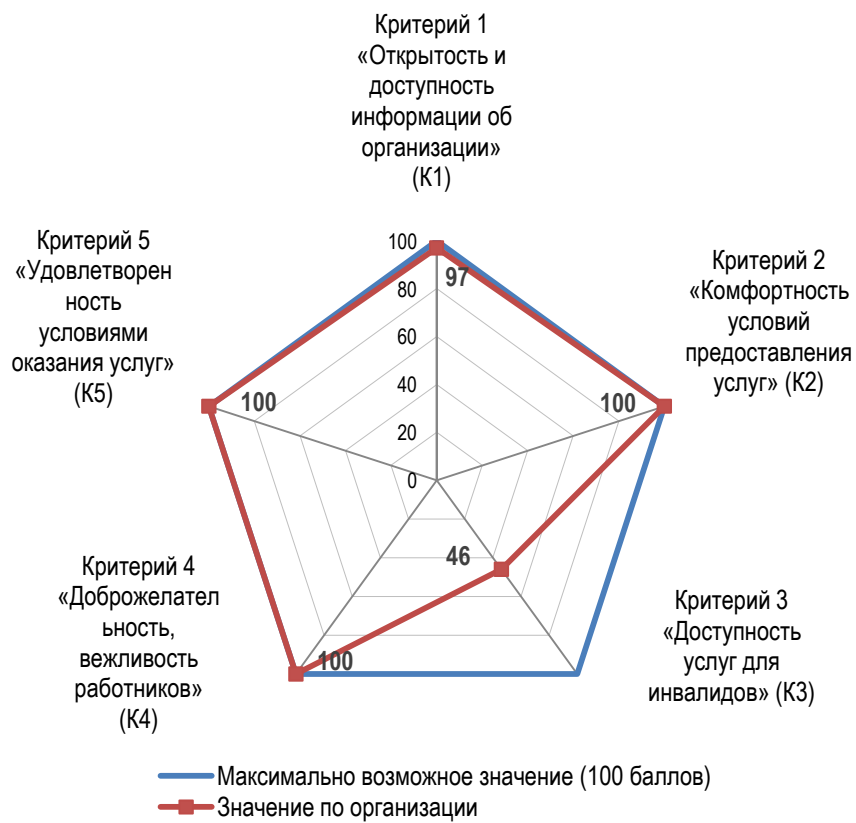
**МКОУ «Черепетская средняя общеобразовательная школа  
(центр образования) им. Н.К. Аносова»  
S = 90 баллов**



**МКОУ «Чекалинская средняя общеобразовательная школа  
(центр образования) имени Героя Советского Союза А.П. Чекалина»  
S = 89 баллов**



**МКОУ «Ханинская средняя общеобразовательная школа»**  
**S = 89 баллов**



**МКОУ «Новочерепетская средняя общеобразовательная школа  
(центр образования)»**

**S = 90 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)



**Значение показателя оценки качества (S) в среднем  
по всем составляет 91 баллов**