



ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

УТВЕРЖДЕНО:

Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор
С.В. Федорова



ОТЧЕТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями МО Веневский район Тульской области в 2024 году.

Тула – 2024 г.

Список исполнителей

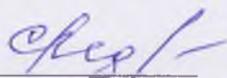
Организация-оператор:

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

Руководитель:

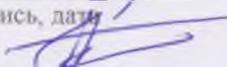
генеральный директор
ООО «ИМЦ «Статус»

специалист



подпись, дата

С.В. Федорова



подпись, дата

А.В. Бочкин

Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ	10
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	11
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	11
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	13
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	15
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	17
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	19

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перечень образовательных организаций в МО Веневский район Тульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

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

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения	Число респондентов - получателей услуг, человек
1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	301320, Тульская область г. Венев, ул. Бундурина, д.13	8-48745-2-50-83 http://vn1.obr71.ru/ MOUvenev1@tularegion.org	271
	Структурное подразделение «Детский сад № 1»	301320, Тульская область, г.Венев, микрорайон «Северный» д.7		46
	Структурное подразделение «Детский сад №5»	301320, Тульская область, г.Венев, микрорайон «Северный» д.27		55
2.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	301321, Тульская область, г. Венев, микрорайон Южный, д. 25	8-48745-2-21-26 http://vn2.obr71.ru/ MOUvenev2@tularegion.org	370
	Структурное подразделение «Детский сад»	301321, Тульская область, г. Венев, микрорайон Южный, здание 2 Б.		133
	Структурное подразделение «Детский сад №4»	301321, Тульская область, г.Венев, микрорайон Южный, д.22 .		96
3.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	301318, Тульская область, Веневский район, п. Грицовский, ул. Первомайская д.19	8-48745-6-15-20 http://gr.obr71.ru/ MOUGricovo@tularegion.org	279
	Структурное подразделение	301318, Тульская область, Веневский район, п. Грицовский,		101

	«Грицовский детский сад №1 Структурное подразделение «Грицовский сад №2»	ул. Первомайская, д.15А 301318, Тульская область, Веневский район, п. Грицовский, ул. Первомайская, д.20		36
4.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова» Структурное подразделение «Гурьевский детский сад»	301332, Тульская область, Веневский район, пос. Метростроевский, ул. Почтовая, д. 10 301332, Тульская область, Веневский район, п.Метростроевский, ул. 1 детсадовский проезд, д.11	8-48745-7-11-17 http://gur.obr71.ru/MOUGurevo@tularegion.org	107 29
5.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Сетская основная школа»	301303, Тульская область, Веневский район, д. Сетка, ул. Библиотечная, д.7	8-48745-4-35-19 http://set.obr71.ru/MOUSetskay@tularegion.org	12
6.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Васильевская основная школа»	301310, Тульская область, Веневский район, п. Васильевский, ул. Школьная, д.1	8-48745-7-14-45 http://vs.obr71.ru/MOUVaVa-silevka@tularegion.org	9
7.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Оленьковская основная школа»	301 301, Тульская область, Венёвский район, п. Оленьковский, ул. Школьная, д. 1	8-48745-4-32-50 http://ol.obr71.ru/MOUOlenkovo@tularegion.org	14
8.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Дьяконовская средняя школа»	301304, Тульская область, Веневский район, с. Дьяконово, ул. Барская Слобода, д. 6	8-48745-4-37-18 http://dyak.obr71.ru/MOUDyakonovo@tularegion.org	28
9.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	301335 Тульская область, Венёвский район, д. Анишино, ул. Новая д.14	8-48745-3-51-42 http://an.obr71.ru/MOUAnishino@tularegion.org	35
10.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Кукуйский центр образования» Структурное подразделение Кукуйский детский сад	301317, Тульская область, Веневский район, д. Кукуй, ул. Центральна д.22 301317, Тульская область, Веневский район, д. Кукуй, ул. Центральна д.23	8-48745-7-57-50 http://kukuiskaya.obrvene.ru/MOUKukuy@tularegion.org	25 7

11.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Козловская средняя школа»	301305, Тульская область, Веневский район, с. Козловка, ул. Школьная, д.1	8-48745-4-39-49 <u>http://koz.obr71.ru/</u> <u>MOUKozlov-ka@tularegion.org</u>	9
12.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Урусовский центр образования» Структурное подразделение «Островской детский сад»	301324, Тульская область, Веневский район, с. Урусово, д.1 301324, Тульская область, д.Островки, ул. Дружбы 7-А	8-48745-3-46-14 <u>http://ur.obr71.ru/</u> <u>MOUUruso-vo@tularegion.org</u>	22 6
13.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Студенецкая основная школа»	301311, Тульская область, Веневский район, с. Студенец, ул. Школьная, д.102	8-48745-3-53-43 <u>http://st.obr71.ru/</u> <u>MOUStudenec@tularegion.org</u>	10
14.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Прудитинский центр образования» Структурное подразделение «Прудитинский детский сад»	301326, Тульская область, Веневский район, с. Прудити, ул. Школьная, д. 1 301326, Тульская область, Веневский район, с. Прудити, ул. Луговая д.20	8-48745-7-55-35 <u>http://pr.obr71.ru/</u> <u>MOUPrudishi@tularegion.org</u>	49 8
15.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Борозденская основная школа»	301312, Тульская область, Веневский район, д. Борозденки, д. 44	8-48745-2-19-07 <u>http://br.obr71.ru/</u> <u>MOUBorozdenki@tularegion.org</u>	5
16.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Рассветская основная школа»	301315, Тульская область, Веневский район, п. Рассвет, ул. Школьная, д.6	8-48745-3-14-47 <u>http://rs.obr71.ru/</u> <u>MOURassvet@tularegion.org</u>	7

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

Таблица 2

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

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней,

	установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ показателя	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
2.2.	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 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 и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
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 Вeneвского района

№ показателя	Венеvский центр образования №1	Венеvский центр образования №2	Грицовский центр образования	Гурьевский центр образования	Сетская основная школа	Васильевская основная школа	Оленьковская основная школа	Дьяконовская средняя школа	Анишинская средняя школа	Кукуйский центр образования	Козловская средняя школа	Урусовский центр образования	Студенческая основная школа	Прудинский центр образования	Борозденская основная школа	Расветская основная школа
1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»																
1.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
1.3	99	97	100	99	100	100	100	100	97	100	100	100	100	99	100	100
Итого К₁	100	99	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»																
2.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.3	99	93	97	100	94	100	100	100	94	100	100	100	100	97	100	100
Итого К₂	100	97	99	100	97	100	100	100	97	100	100	100	100	99	100	100
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»																
3.1	20	40	0	20	0	0	0	0	0	20	0	0	20	0	0	0
3.2	60	80	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
3.3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого К₃	60	74	54	60	54	54	54	54	54	60	54	54	60	54	54	54
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»																
4.1	99	96	96	99	100	100	100	100	100	94	100	100	100	100	100	100
4.2	99	97	96	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.3	100	99	98	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого К₄	99	97	97	100	100	100	100	100	100	98	100	100	100	100	100	100
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»																
5.1	99	97	97	100	100	100	100	100	97	100	100	100	100	99	100	100
5.2	99	97	97	100	100	100	100	100	94	100	100	100	100	97	100	100
5.3	99	98	98	100	94	100	100	100	97	100	100	100	100	99	100	100
Итого К₅	100	97	98	100	99	100	100	100	96	100	100	100	100	98	100	100
S	92	93	89	92	90	91	91	91	89	91	91	91	92	90	91	91

Среднее значение итоговой оценки по всем организациям – 91 балл.

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

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

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

Таблица 4

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

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

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 и на официальных сайтах организаций, представлена в полном объеме.

Учреждениям рекомендовано поддерживать размещаемую на стендах и сайтах информацию в актуальном состоянии.

Среднее значение критерия К₁ по всем организациям – 100 баллов.

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

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

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Итого по 2-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	100	99	100
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	100	93	96
3	МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	100	97	99
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	100	100	100
5	МОУ «Сетская основная школа»	100	94	97
6	МОУ «Васильевская основная школа»	100	100	100
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	100	100	100
8	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	100	100	100
9	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	100	100	100
10	МОУ «Кукуйский центр образования»	100	100	100
11	МОУ «Козловская средняя школа»	100	100	100
12	МОУ «Урусовский центр образования»	100	100	100
13	МОУ «Студенецкая основная школа»	100	100	100
14	МОУ «Прудитинский центр образования»	100	99	100
15	МОУ «Борозденская основная школа»	100	100	100
16	МОУ «Рассветская основная школа»	100	100	100

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» позволяет сделать вывод о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Во всех учреждениях показатели по данному критерию достигают очень высоких значений – от 93 до 100 баллов.

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

- необходимость **ремонта помещений** актуализировали респонденты в Веневском ЦО №2, Грицовском ЦО, структурном подразделении «Гурьевский детский сад» Гурьевского ЦО;
- **капитального ремонта здания школы** – в Анишинской СШ;
- **оборудовать спортивную площадку** попросили респонденты в Кукуйском ЦО ;
- пожелание установить **новое ограждение** высказали опрошенные в структурном подразделении «Прудитинский детский сад» Прудитинского ЦО.

Учреждениям рекомендуется рассмотреть возможность учета замечаний и пожеланий респондентов по улучшению условий оказания услуг.

Среднее значение критерия K_2 по всем учреждениям – 99 баллов.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по 3-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	20	60	100	60
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	40	80	100	74
3	МОУ «Грицовский центр об-	0	60	100	54

№ п/п	Наименование организации	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по 3-му критерию оценки
	разования имени Д.С. Сидорова»				
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	20	60	100	60
5	МОУ «Сетская основная школа»	0	60	100	54
6	МОУ «Васильевская основная школа»	0	60	100	54
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	0	60	100	54
8	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	0	60	100	54
9	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	0	60	100	54
10	МОУ «Кукуйский центр образования»	20	60	100	60
11	МОУ «Козловская средняя школа»	0	60	100	54
12	МОУ «Урусовский центр образования»	0	60	100	54
13	МОУ «Студенецкая основная школа»	20	60	100	60
14	МОУ «Прудитинский центр образования»	0	60	100	54
15	МОУ «Борозденская основная школа»	0	60	100	54
16	МОУ «Расветская основная школа»	0	60	100	54

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** (за исключением Веневского ЦО №1, Веневского ЦО №2, структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО № 2, Кукуйского ЦО, Студенецкой ОШ.)
- **выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов** (за исключением Веневского ЦО №1 и структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО № 2, микрорайон Южный, здание 2Б);

- **адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы** (за исключением Веневского ЦО №2 и структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б);
- **сменные кресла-коляски;**
- **специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (туалеты)** (за исключением Веневского ЦО №1, Веневского ЦО №2, структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2, микрорайон Южный, здание 2Б и Гурьевского ЦО);
- **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации** (за исключением структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2);
- **дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля** (за исключением структурного подразделения «Детский сад» Веневского ЦО №2);
- **возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).**

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

Среднее значение критерия К₃ 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

№ п/п	Наименование организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по 4-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	99	99	100	99
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	96	97	99	97
3	МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	96	96	98	97
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	99	100	100	100
5	МОУ «Сетская основная школа»	100	100	100	100
6	МОУ «Васильевская основная школа»	100	100	100	100
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	100	100	100	100
9	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	100	100	100	100
10	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	100	100	100	100
11	МОУ «Кукуйский центр образования»	94	100	100	98
12	МОУ «Козловская средняя школа»	100	100	100	100
13	МОУ «Урусовский центр образования»	100	100	100	100
14	МОУ «Студенецкая основная школа»	100	100	100	100

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

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

Среднее значение критерия К₄ по всем учреждениям – 99 баллов.

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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

Таблица 8

№ п/п	Наименование организации	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Итого по 5-му критерию оценки
1	МОУ «Веневский центр образования №1 имени И.И. Мусатова»	99	99	98	99
2	МОУ «Веневский центр образования №2 имени В.И. Чуйкова»	97	97	98	97

№ п/п	Наименование организации	5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Итого по 5-му критерию оценки
3	МОУ «Грицовский центр образования имени Д.С. Сидорова»	97	97	98	98
4	МОУ «Гурьевский центр образования имени С. К. Иванчикова»	100	100	100	100
5	МОУ «Сетская основная школа»	100	100	94	99
6	МОУ «Васильевская основная школа»	100	100	100	100
7	МОУ «Оленьковская основная школа»	100	100	100	100
8	МОУ «Дьяконовская средняя школа»	100	100	100	100
9	МОУ «Анишинская средняя школа имени Героя советского Союза А.С. Гостева»	97	94	97	96
10	МОУ «Кукуйский центр образования»	100	100	100	100
11	МОУ «Козловская средняя школа»	100	100	100	100
12	МОУ «Урусовский центр образования»	100	100	100	100
13	МОУ «Студенецкая основная школа»	100	100	100	100
14	МОУ «Прудитинский центр образования»	99	97	99	98
15	МОУ «Борозденская основная школа»	100	100	100	100
16	МОУ «Рассветская основная школа»	100	100	100	100

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

Учреждениям рекомендуется проводить работу по выявлению основных пожеланий, касающихся условий оказания услуг (анкетирование, родительские собрания, личные беседы).

Среднее значение критерия К₅ по всем учреждениям – 99 баллов.