

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВИТАДИНИ»
670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Борсоева ул., 21-10.
ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479
Тел. +7 (914) 6300108

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ПРОГРАММ В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧЕРЕЖДЕНИИ ГОРОДА ИРКУТСКА
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 46, В 2023 ГОДУ**

Согласовано:

Директор Муниципального
бюджетного общеобразовательного
учреждения города Иркутска средняя
общеобразовательная школа № 46



Аксаментов И.Г./

2023 г.

Утверждаю:

Директор ООО «Витадини»



/О.П.Бурцев/

2023г.

г. ИРКУТСК, 2023

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВИТАДИНИ»
670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Борсоева ул., 21-10.
ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479
Тел. +7 (914) 6300108

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ПРОГРАММ В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧЕРЕЖДЕНИИ ГОРОДА ИРКУТСКА
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 46, В 2023 ГОДУ**

Согласовано:

Директор Муниципального
бюджетного общеобразовательного
учреждения города Иркутска средняя
общеобразовательная школа № 46



Аксаментов И.Г./
« _____ » 2023 г.

Утверждаю:

Директор ООО «Витадини»



О.П.Бурцев/
« _____ » 2023 г.

г. ИРКУТСК, 2023

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВИТАДИНИ»
670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Борсоева ул., 21-10.
ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479
тел. +7 (914) 6300108

О проведении экспертизы по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий реализации образовательных программ в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 в 2023 г.

1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние

В целях реализации Федерального закона № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья и образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 05 декабря 2017 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». На основании Постановления Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» осуществлен сбор и обобщение материала в соответствии с требованиями независимой оценки качества (далее – НОК) в текущем, 2023 году.

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом системы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

Для проведения независимой оценки использованы:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность:

1) Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации).

2) Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;
- раздела «Часто задаваемые вопросы» (FAQ);
- иного электронного сервиса.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации.

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

1) Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- 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;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет на официальном сайте организации и пр.).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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;
- 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 для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

V. Показатели, характеризующие Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

2. Объект социальной экспертизы

Независимое исследование качества условий реализации образовательных программ в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46.

3. Предмет социальной экспертизы

Изучение общественного мнения о качестве условий реализации образовательных программ, информированности населения и пользователей услугами, открытости информации о деятельности организации, доброжелательности и вежливости персонала, определение интегральной оценки качества условий предоставления образовательных программ.

4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной образовательной политики, реализуемой в учреждении

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях образования, являются:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 20 июля 2000 г. № 103-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Независимая оценка качества проводится в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями образования, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»; Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»; Приказом Минтруда

России от 31 мая 2018 года № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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».

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – независимой оценки качества условий реализации образовательных программ- продемонстрировала:

Основные положения данных статей Закона в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 в общем **соблюдаются**

По результатам проведенной социальной экспертизы, в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 требования Законодательства в представленных частях **соблюдаются**.

Имеющиеся данные социологических опросов **не выявили фактов нарушения представленных положений Закона**.

5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов

Не выявлены.

6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации

Проведение экспертизы по сбору данных и оценке показателей условий реализации образовательных программ в образовательном учреждении осуществлялось последовательно в 4 этапа.

На первом, организационном, этапе проведены следующие мероприятия:

- 1) уточнение показателей условий предоставления образовательных услуг организации образования;
- 2) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

На втором, подготовительном, этапе:

- 1) проведен анализ нормативно - правовой базы о порядке предоставления образовательных услуг, мнений экспертов, представителей получателей образовательных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- 2) разработаны методика и инструментарий сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации, анкет.

На третьем этапе - сбор первичной информации - реализованы:

- 1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организации образования, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;
- 2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;
- 3) сбор статистических данных;
- 4) проведение анкетирования (опросов);
- 5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

Четвертый этап - анализ и оценка условий реализации образовательных программ в образовательном учреждении. Проведены:

- 1) систематизация выявленных проблем деятельности организации образования;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций образования;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций образования с выявленными проблемами и ожиданиями получателей образовательных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций образования с целью предоставления информации для дальнейшего формирования рейтинга.

Анализ показателей НОК

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

1.1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»

| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия (в баллах) |
|-------|---|---------------------|--------------------|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 100 | 100 | 30 |

1.1.1. Показатель «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».

| № п/п | Наименование учреждения | Нормативное количество документов (на стенде) | Итоговое количество документов (на стенде) | Значение показателя с учетом значимости критерия (баллы) |
|-------|---|---|--|--|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 15 | 15 | 15 |

1.1.2. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

| № п/п | Наименование учреждения | Нормативное количество документов | Итоговое количество документов | Значение показателя с учетом значимости критерия(баллы) |
|-------|---|-----------------------------------|--------------------------------|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 50 | 50 | 15 |

1.2. Показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

| № п/п | Наименование учреждения | Количество способов обратной связи | Функционирование способов обратной связи | Значение показателя с учетом значимости критерия(баллы) |
|-------|---|------------------------------------|--|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 5 | 5 | 30 |

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

| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия(баллы) |
|-------|---|---------------------|--------------------|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 100 | 100 | 40 |

1.3.1 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной

на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия(баллы) |
|-------|---|--------------------------|--|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 87 | 87 | 20 |

1.3.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия(баллы) |
|-------|---|--------------------------|--|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 87 | 87 | 20 |

2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

2.1. Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

| № п/п | Наименование учреждения | Количество о условий | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия(баллы) |
|-------|--|----------------------|--------------------|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска | 5 | 100 | 50 |

средняя общеобразовательная
школа № 46

2.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя(баллы) |
|-------|---|--------------------------|--|----------------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 87 | 87 | 50 |

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

| № п/п | Наименование учреждения | Количество единиц оборудования | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия(баллы) |
|-------|---|--------------------------------|--------------------|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 5 | 100 | 30 |

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

| № п/п | Наименование учреждения | Количество условий | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия(баллы) |
|-------|--|--------------------|--------------------|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение | 5 | 100 | 40 |

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

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя(баллы) |
|-------|---|--------------------------|--|----------------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 5 | 5 | 30 |

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования»

4.1. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя |
|-------|---|--------------------------|--|---------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 87 | 77 | 89 |

4.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя |
|-------|---|--------------------------|--|---------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное | 87 | 76 | 87 |

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

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя |
|-------|---|--------------------------|--|---------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 87 | 81 | 93 |

5. Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

5.1. Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя |
|-------|---|--------------------------|--|---------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 87 | 70 | 80 |

5.2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|-------|-------------------------|--------------------------|--|--|
|-------|-------------------------|--------------------------|--|--|

| | | | | |
|---|---|----|----|----|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 87 | 81 | 93 |
|---|---|----|----|----|

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

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет (общее) | Количество анкет (с положительным ответом) | Значение показателя |
|-------|---|--------------------------|--|---------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 87 | 83 | 95,4 |

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: 100%

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»: 100%

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: 100%

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций»: 89%

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: 90,1%

Количество опрошенных родителей учащихся (воспитанников) - 87 чел.

Итоговые показатели по всем группам

| № п/п | Наименование учреждения | Суммарное значение показателей | Суммарное значение параметров |
|-------|---|--------------------------------|-------------------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46 | 95,8 | 95,8 |

**Предложения по улучшению качества работы организации
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города
Иркутска средняя общеобразовательная школа № 46**

- Предлагается обратить внимание, что среди опрошенных получателей услуг присутствует доля тех, кто не удовлетворены условиями оказания услуг в организации (9,9 % от общего числа опрошенных получателей услуг). Организации следует учитывать мнения всех получателей услуг, выявлять степень их удовлетворенности/неудовлетворенности работой образовательного учреждения, учитывать их пожелания и устранять замечания.
- Необходимо обеспечить учреждения **полным** комплектом средств для потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья и систематически поддерживать их в надлежащем состоянии.

Заключение подготовлено специалистами-экспертами
ООО «ВИТАДИНИ»