


УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик:  _____/_____/_____  М.п.	СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  Генеральный директор ООО «АС»  _____  М.п.	  Л.Ю. Соколова
--	---	--

**Аналитический отчет по результатам независимой  
оценки качества условий осуществления  
образовательной деятельности  
муниципальными общеобразовательными  
учреждениями, подведомственными Департаменту  
образования администрации города Южно-Сахалинска**

# Содержание

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
ПЕРЕЧЕНЬ ИССЛЕДУЕМЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ	4
МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	5
ВЫБОРКА	6
<b>ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ</b>	<b>7</b>
<b>I. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	<b>7</b>
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ	7
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	9
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	11
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	13
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	15
<b>II. ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>	<b>18</b>
<b>III. РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ</b>	<b>20</b>
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ	20
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	26
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ	30
УСЛОВИЯ ВЕДЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ	37
СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ ПРОФИЛЬ УЧАСТНИКОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ Г.ЮЖНО-САХАЛИНСКА	48
ПРИЧИНЫ НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ Г.ЮЖНО-САХАЛИНСКА	49
<b>IV. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ Г.ЮЖНО-САХАЛИНСКА</b>	<b>52</b>
<b><u>ПРИЛОЖЕНИЕ №1. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В 2018 ГОДУ</u></b>	<b><u>59</u></b>
<b><u>ПРИЛОЖЕНИЕ №2. АНКЕТА ДЛЯ ОЦЕНКИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ Г. ЮЖНО-САХАЛИНСКА</u></b>	<b><u>62</u></b>
<b><u>ПРИЛОЖЕНИЕ №3. МЕТОДИКА РАСЧЕТА РЕЙТИНГА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ</u></b>	<b><u>67</u></b>
<b><u>ПРИЛОЖЕНИЕ №4. ДЕТАЛИЗАЦИЯ ПРИЧИН НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ Г.ЮЖНО-САХАЛИНСКА</u></b>	<b><u>74</u></b>

# Введение

## Основания для проведения исследования

Основаниями для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности выступают:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.95);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Федеральный Закон от 05.12.2017 № 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»
- 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»
- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Единый порядок 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».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Приказ 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 нём информации»

## Цель исследования

Получение по результатам независимой оценки полной объективной информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями г.Южно-Сахалинска.

## Задачи исследования

- разработка методологии проведения независимой оценки качества (далее – НОК) условий осуществления образовательной деятельности организациями;
- Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой организациями;
- Расчет интегральной оценки качества и формирование рейтинга организаций;
- Представление информации о результатах оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями г.Южно-Сахалинска.

## Объект исследования

Объектом исследования являются муниципальные организации, осуществляющие образовательную деятельность в г.Южно-Сахалинска.

## Предмет исследования

Качество условий осуществления образовательной деятельности муниципальных организаций г.Южно-Сахалинска

## Перечень исследуемых показателей

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с учетом всех актуальных дополнений и изменений, независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится по 5 группам критериев:

- □ открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- комфортность условий оказания образовательных услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации;
- удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций

Расчет рейтинга образовательных организаций произведен в строгом 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н). Перечень показателей и расчетные формулы представлены в [Приложении 3](#) настоящего отчета.

## Методы и инструментарий исследования

1. Сплошное обследование (просмотр) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет, информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Обследование условий оказания услуг организациями (наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, комфортность условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг).

3. Исследование мнений получателей образовательных услуг осуществлялось посредством проведения анкетирования. Для анкетирования получателей образовательных услуг использовалась программа SimpleForms, позволяющая опрашивать респондентов дистанционно (онлайн-опрос) и фиксировать ответы респондентов на планшете при личном интервью (в случае выезда в образовательную организацию). Анкета для получателей образовательных услуг представлена в [Приложении 2](#).

4. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности ОО осуществлялся организацией-оператором – ООО «АС».

## Выборка

Оценка произведена в отношении 32 образовательных организаций. Перечень образовательных организаций, в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности, представлен в [Приложении №1](#) к настоящему отчету.

Формирование выборки для проведения опроса получателей образовательных услуг произведено в зависимости от количества обучающихся:

- в организациях до 100 обучающихся – 60% от количества обучающихся;
- в организациях до 500 обучающихся – 30% от количества обучающихся;
- в организациях свыше 501 обучающихся – 20% от количества обучающихся.

# Основные результаты исследования

## I. Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями г.Южно-Сахалинска произведена 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательном учреждении

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»)*.

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном

сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 1**

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	МБОУ СОШ № 1	100	90	89,9	<b>93,0</b>
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	100	100	91,7	<b>96,7</b>
3	МБОУ СОШ № 4	95	100	89,9	<b>94,4</b>
4	МБОУ СОШ № 5	100	100	80,2	<b>92,1</b>
5	МАОУ СОШ № 6	90	100	85,3	<b>91,1</b>
6	МАОУ НОШ № 7	100	100	92,7	<b>97,1</b>
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	100	100	97,9	<b>99,2</b>
8	МАОУ Восточная гимназия	95	90	91,6	<b>92,1</b>
9	МАОУ СОШ № 11	100	100	81,2	<b>92,5</b>
10	МБОУ Кадетская школа	100	60	89,3	<b>83,7</b>
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	95	100	83,9	<b>92,1</b>
12	МБОУ ООШ № 14	95	100	99,1	<b>98,2</b>
13	МБОУ СОШ № 16	100	100	86,8	<b>94,7</b>
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	100	100	99,4	<b>99,8</b>
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	100	60	100,0	<b>88,0</b>
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	95	100	96,2	<b>97,0</b>
17	МБОУ НОШ № 21	95	90	87,1	<b>90,4</b>
18	МБОУ СОШ № 22	100	90	90,3	<b>93,1</b>
19	МБОУ СОШ № 23	100	100	88,0	<b>95,2</b>
20	МАОУ СОШ № 26	100	100	95,0	<b>98,0</b>
21	МБОУ СОШ № 30	95	60	93,7	<b>84,0</b>
22	МАОУ СОШ № 31	95	100	85,7	<b>92,8</b>
23	МАОУ СОШ № 32	95	90	83,8	<b>89,0</b>
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	100	90	100,0	<b>97,0</b>
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	95	100	92,6	<b>95,5</b>
26	МАОУ Гимназия № 2	95	60	91,7	<b>83,2</b>
27	МАОУ Гимназия № 3	95	90	89,7	<b>91,4</b>
28	МАОУ Лицей № 1	100	100	91,8	<b>96,7</b>
29	МАОУ Лицей № 2	100	90	94,7	<b>94,9</b>
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	100	90	98,4	<b>96,4</b>
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	85	90	96,4	<b>91,1</b>
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	90	100	93,9	<b>94,6</b>



В целом муниципальные образовательные организации г.Южно-Сахалинска получили высокие баллы по критерию «Открытость и доступность информации об образовательном учреждении».

Максимальные оценки по данному критерию получили следующие муниципальные образовательные организации г. Южно-Сахалинска (98-99 баллов):

- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова
- МБОУ ООШ № 14
- МАОУ СОШ № 26

Низкие оценки получили следующие образовательные организации (83-85 баллов):

- МАОУ Гимназия № 2
- МБОУ Кадетская школа
- МБОУ СОШ № 30

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя<sup>1</sup> показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр), санитарное состояние помещений образовательной организации*)<sup>2</sup>

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

---

<sup>1</sup> Показатель 2.2. не применяется для образовательных учреждений

<sup>2</sup> Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

**Таблица 2**

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Показатель 2.1.	Показатель 2.3	Итого по крит. 2
1	МБОУ СОШ № 1	100	85,6	<b>92,8</b>
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	100	88,0	<b>94,0</b>
3	МБОУ СОШ № 4	100	80,6	<b>90,3</b>
4	МБОУ СОШ № 5	100	81,1	<b>90,6</b>
5	МАОУ СОШ № 6	100	85,3	<b>92,7</b>
6	МАОУ НОШ № 7	100	93,9	<b>96,9</b>
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	100	95,8	<b>97,9</b>
8	МАОУ Восточная гимназия	100	90,1	<b>95,1</b>
9	МАОУ СОШ № 11	100	73,8	<b>86,9</b>
10	МБОУ Кадетская школа	100	83,6	<b>91,8</b>
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	80	84,8	<b>82,4</b>
12	МБОУ ООШ № 14	100	98,3	<b>99,2</b>
13	МБОУ СОШ № 16	100	83,5	<b>91,7</b>
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	100	98,8	<b>99,4</b>
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	100	100,0	<b>100,0</b>
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	80	92,9	<b>86,4</b>
17	МБОУ НОШ № 21	100	85,2	<b>92,6</b>
18	МБОУ СОШ № 22	100	78,8	<b>89,4</b>
19	МБОУ СОШ № 23	100	79,3	<b>89,7</b>
20	МАОУ СОШ № 26	100	95,5	<b>97,7</b>
21	МБОУ СОШ № 30	80	88,9	<b>84,4</b>
22	МАОУ СОШ № 31	100	80,3	<b>90,1</b>
23	МАОУ СОШ № 32	100	80,6	<b>90,3</b>
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	100	84,6	<b>92,3</b>
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	80	87,5	<b>83,8</b>
26	МАОУ Гимназия № 2	100	100,0	<b>100,0</b>
27	МАОУ Гимназия № 3	100	88,8	<b>94,4</b>
28	МАОУ Лицей № 1	100	89,5	<b>94,7</b>
29	МАОУ Лицей № 2	100	90,8	<b>95,4</b>
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	100	97,2	<b>98,6</b>
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	60	95,9	<b>77,9</b>
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	100	83,3	<b>91,7</b>

В целом муниципальные образовательные организации г.Южно-Сахалинска получили достаточно высокие баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

Максимальные оценки по данному критерию получили следующие муниципальные образовательные организации г. Южно-Сахалинска (98-100 баллов):

- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск
- МАОУ Гимназия № 2
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ ООШ № 14
- МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1

Низкие оценки получили следующие образовательные организации (77-84 балла):

- МБДОУ № 50 детский сад «Карусель» (самая низкая оценка – 77,9 баллов)
- МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова
- МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина
- МБОУ СОШ № 30

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*оборудованных 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 социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

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

**Таблица 3**

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	МБОУ СОШ № 1	80	80	68,9	<b>76,7</b>
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	100	80	80,9	<b>86,3</b>
3	МБОУ СОШ № 4	40	60	93,3	<b>64,0</b>
4	МБОУ СОШ № 5	80	60	77,8	<b>71,3</b>
5	МАОУ СОШ № 6	80	60	69,9	<b>69,0</b>
6	МАОУ НОШ № 7	60	100	91,8	<b>85,5</b>
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	60	60	94,4	<b>70,3</b>
8	МАОУ Восточная гимназия	80	80	91,9	<b>83,6</b>
9	МАОУ СОШ № 11	40	60	82,3	<b>60,7</b>
10	МБОУ Кадетская школа	20	60	72,7	<b>51,8</b>
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	80	80	77,8	<b>79,3</b>
12	МБОУ ООШ № 14	60	100	100,0	<b>88,0</b>
13	МБОУ СОШ № 16	60	20	66,7	<b>46,0</b>
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	80	60	100,0	<b>78,0</b>
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	60	60	100,0	<b>72,0</b>
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	80	60	100,0	<b>78,0</b>
17	МБОУ НОШ № 21	0	60	67,7	<b>44,3</b>
18	МБОУ СОШ № 22	60	40	77,8	<b>57,3</b>
19	МБОУ СОШ № 23	80	60	91,3	<b>75,4</b>
20	МАОУ СОШ № 26	80	60	89,5	<b>74,8</b>
21	МБОУ СОШ № 30	60	80	93,3	<b>78,0</b>
22	МАОУ СОШ № 31	60	60	82,7	<b>66,8</b>
23	МАОУ СОШ № 32	80	60	73,3	<b>70,0</b>
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	60	40	100,0	<b>64,0</b>
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	20	40	69,6	<b>42,9</b>
26	МАОУ Гимназия № 2	60	60	100,0	<b>72,0</b>
27	МАОУ Гимназия № 3	80	60	95,2	<b>76,6</b>
28	МАОУ Лицей № 1	60	60	33,3	<b>52,0</b>
29	МАОУ Лицей № 2	40	60	75,7	<b>58,7</b>
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	60	40	77,8	<b>57,3</b>
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	60	100	96,1	<b>86,8</b>
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	20	60	95,0	<b>58,5</b>

В целом муниципальные образовательные организации г.Южно-Сахалинска получили средние баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Результаты по данному критерию значимо ниже по сравнению с другими критериями независимой оценки качества условий осуществления деятельности.

Максимальные оценки по данному критерию получили следующие муниципальные образовательные организации г. Южно-Сахалинска (83-88 баллов):

- МБОУ ООШ № 14
- МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»
- МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина
- МАОУ НОШ № 7
- МАОУ Восточная гимназия

Низкие оценки получили следующие образовательные организации (менее 50 баллов):

- МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина (42,9)
- МБОУ НОШ № 21 (44,3)
- МБОУ СОШ № 16 (46)

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Таблица 4

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	МБОУ СОШ № 1	78,4	82,7	92,9	<b>83,0</b>
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	82,3	87,0	95,9	<b>86,9</b>
3	МБОУ СОШ № 4	85,6	84,9	88,6	<b>85,9</b>
4	МБОУ СОШ № 5	77,4	75,5	96,4	<b>80,4</b>
5	МАОУ СОШ № 6	75,3	82,0	90,9	<b>81,1</b>
6	МАОУ НОШ № 7	87,7	91,0	93,0	<b>90,1</b>
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	87,5	95,8	100,0	<b>93,3</b>
8	МАОУ Восточная гимназия	91,5	90,1	91,8	<b>91,0</b>
9	МАОУ СОШ № 11	76,4	82,1	91,1	<b>81,6</b>
10	МБОУ Кадетская школа	86,4	84,5	94,9	<b>87,3</b>
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	72,6	83,8	93,9	<b>81,4</b>
12	МБОУ ООШ № 14	97,2	98,9	92,3	<b>96,9</b>
13	МБОУ СОШ № 16	73,7	87,2	91,9	<b>82,7</b>
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	99,4	100,0	99,3	<b>99,6</b>
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	96,4	96,4	95,5	<b>96,2</b>
17	МБОУ НОШ № 21	73,9	83,5	91,3	<b>81,2</b>
18	МБОУ СОШ № 22	90,9	93,9	94,4	<b>92,8</b>
19	МБОУ СОШ № 23	69,0	77,6	81,8	<b>75,0</b>
20	МАОУ СОШ № 26	94,9	97,2	97,2	<b>96,3</b>
21	МБОУ СОШ № 30	90,7	94,4	93,5	<b>92,8</b>
22	МАОУ СОШ № 31	81,6	81,9	86,3	<b>82,7</b>
23	МАОУ СОШ № 32	75,3	77,6	86,2	<b>78,4</b>
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	100,0	92,3	85,7	<b>94,1</b>
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	84,4	85,9	87,1	<b>85,5</b>
26	МАОУ Гимназия № 2	100,0	92,3	100,0	<b>96,9</b>
27	МАОУ Гимназия № 3	76,4	80,3	89,5	<b>80,6</b>
28	МАОУ Лицей № 1	81,6	76,3	86,4	<b>80,4</b>
29	МАОУ Лицей № 2	87,8	91,8	91,4	<b>90,1</b>
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	94,4	94,4	95,8	<b>94,7</b>
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	95,9	94,5	97,4	<b>95,6</b>
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	80,0	83,3	100,0	<b>85,3</b>

В целом муниципальные образовательные организации г.Южно-Сахалинска получили средневысокие баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации». Из 3-х показателей данного критерия более низкие оценки получены по

показателю 4.1. «доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте».

Максимальные оценки по данному критерию получили следующие муниципальные образовательные организации г. Южно-Сахалинска (96-100 баллов):

- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ ООШ № 14
- МАОУ Гимназия № 2
- МАОУ СОШ № 26
- МАОУ СОШ № 19 села Дальнее

Низкие оценки получили следующие образовательные организации (75-80 баллов):

- МБОУ СОШ № 23
- МАОУ СОШ № 32
- МБОУ СОШ № 5
- МАОУ Лицей № 1
- МАОУ Гимназия № 3

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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



**Таблица 5**

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	МБОУ СОШ № 1	68,3	80,9	88,5	<b>80,9</b>
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	74,7	78,8	92,0	<b>84,2</b>
3	МБОУ СОШ № 4	64,7	86,7	87,1	<b>80,3</b>
4	МБОУ СОШ № 5	60,4	82,1	86,8	<b>77,9</b>
5	МАОУ СОШ № 6	70,3	74,8	87,7	<b>79,9</b>
6	МАОУ НОШ № 7	82,1	82,3	94,8	<b>88,5</b>
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	91,7	87,5	95,8	<b>92,9</b>
8	МАОУ Восточная гимназия	76,1	85,9	95,8	<b>87,9</b>
9	МАОУ СОШ № 11	62,1	74,4	79,5	<b>73,2</b>
10	МБОУ Кадетская школа	70,0	88,2	88,2	<b>82,7</b>
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	60,5	69,9	86,5	<b>75,4</b>
12	МБОУ ООШ № 14	79,8	97,2	99,4	<b>93,1</b>
13	МБОУ СОШ № 16	63,9	81,6	85,3	<b>78,2</b>
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	86,5	97,9	100,0	<b>95,5</b>
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	78,9	89,5	100,0	<b>91,6</b>
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	85,7	92,9	96,4	<b>92,5</b>
17	МБОУ НОШ № 21	71,6	77,8	94,3	<b>84,2</b>
18	МБОУ СОШ № 22	69,7	75,8	84,8	<b>78,5</b>
19	МБОУ СОШ № 23	63,8	82,8	82,8	<b>77,1</b>
20	МАОУ СОШ № 26	94,9	89,2	95,5	<b>94,0</b>
21	МБОУ СОШ № 30	74,1	75,9	94,4	<b>84,6</b>
22	МАОУ СОШ № 31	62,2	82,8	88,6	<b>79,5</b>
23	МАОУ СОШ № 32	61,9	75,4	83,9	<b>75,6</b>
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	84,6	92,3	84,6	<b>86,2</b>
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	68,8	78,9	89,1	<b>80,9</b>
26	МАОУ Гимназия № 2	76,9	84,6	84,6	<b>82,3</b>
27	МАОУ Гимназия № 3	75,3	84,0	84,3	<b>81,5</b>
28	МАОУ Лицей № 1	65,8	81,6	78,9	<b>75,5</b>
29	МАОУ Лицей № 2	84,7	89,3	92,9	<b>89,7</b>
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	86,1	86,1	97,2	<b>91,7</b>
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	91,8	97,9	98,6	<b>96,4</b>
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	70,0	88,3	90,0	<b>83,7</b>

В целом муниципальные образовательные организации г.Южно-Сахалинска получили средневысокие баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».



Максимальные оценки по данному критерию получили следующие муниципальные образовательные организации г. Южно-Сахалинска (95-96 баллов):

- МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»

Низкие оценки получили следующие образовательные организации (73-75 баллов):

- МАОУ СОШ № 11
- МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова
- МАОУ Лицей № 1
- МАОУ СОШ № 32

## II. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности. Рейтинг организаций

Расчет рейтинга организаций, осуществляющих образовательную деятельность в г.Южно-Сахалинске, был произведен 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н)

Показатель оценки качества оказания образовательных услуг муниципальными образовательными организациями г. Южно-Сахалинска составил **85,3** балла

Таблица 6

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	99,8	99,4	78,0	99,6	95,5	<b>94,5</b>	<b>1</b>
6	МАОУ НОШ № 7	97,1	96,9	97,5	90,1	88,5	<b>94,0</b>	<b>2</b>
12	МБОУ ООШ № 14	98,2	99,2	82,0	96,9	93,1	<b>93,9</b>	<b>3</b>
20	МАОУ СОШ № 26	98,0	97,7	74,8	96,3	94,0	<b>92,2</b>	<b>4</b>
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	99,2	97,9	76,3	93,3	92,9	<b>91,9</b>	<b>5</b>
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	97,0	86,4	72,0	96,2	92,5	<b>88,8</b>	<b>6</b>
8	МАОУ Восточная гимназия	92,1	95,1	77,6	91,0	87,9	<b>88,7</b>	<b>7</b>
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	96,7	94,0	80,3	86,9	84,2	<b>88,4</b>	<b>8</b>
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	91,1	77,9	80,8	95,6	96,4	<b>88,4</b>	<b>9</b>
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	88,0	100,0	60,0	100,0	91,6	<b>87,9</b>	<b>10</b>
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	97,0	92,3	70,0	94,1	86,2	<b>87,9</b>	<b>11</b>
29	МАОУ Лицей № 2	94,9	95,4	64,7	90,1	89,7	<b>87,0</b>	<b>12</b>
26	МАОУ Гимназия № 2	83,2	100,0	72,0	96,9	82,3	<b>86,9</b>	<b>13</b>

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
21	МБОУ СОШ № 30	84,0	84,4	84,0	92,8	84,6	<b>86,0</b>	<b>14</b>
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	94,6	91,7	70,5	85,3	83,7	<b>85,1</b>	<b>15</b>
27	МАОУ Гимназия № 3	91,4	94,4	76,6	80,6	81,5	<b>84,9</b>	<b>16</b>
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	96,4	98,6	39,3	94,7	91,7	<b>84,1</b>	<b>17</b>
1	МБОУ СОШ № 1	93,0	92,8	70,7	83,0	80,9	<b>84,1</b>	<b>18</b>
18	МБОУ СОШ № 22	93,1	89,4	63,3	92,8	78,5	<b>83,4</b>	<b>19</b>
19	МБОУ СОШ № 23	95,2	89,7	75,4	75,0	77,1	<b>82,5</b>	<b>20</b>
22	МАОУ СОШ № 31	92,8	90,1	66,8	82,7	79,5	<b>82,4</b>	<b>21</b>
17	МБОУ НОШ № 21	90,4	92,6	62,3	81,2	84,2	<b>82,1</b>	<b>22</b>
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	92,1	82,4	79,3	81,4	75,4	<b>82,1</b>	<b>23</b>
10	МБОУ Кадетская школа	83,7	91,8	63,8	87,3	82,7	<b>81,9</b>	<b>24</b>
3	МБОУ СОШ № 4	94,4	90,3	58,0	85,9	80,3	<b>81,8</b>	<b>25</b>
5	МАОУ СОШ № 6	91,1	92,7	63,0	81,1	79,9	<b>81,6</b>	<b>26</b>
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	95,5	83,8	60,9	85,5	80,9	<b>81,3</b>	<b>27</b>
9	МАОУ СОШ № 11	92,5	86,9	66,7	81,6	73,2	<b>80,2</b>	<b>28</b>
4	МБОУ СОШ № 5	92,1	90,6	59,3	80,4	77,9	<b>80,1</b>	<b>29</b>
28	МАОУ Лицей № 1	96,7	94,7	52,0	80,4	75,5	<b>79,9</b>	<b>30</b>
23	МАОУ СОШ № 32	89,0	90,3	64,0	78,4	75,6	<b>79,5</b>	<b>31</b>
13	МБОУ СОШ № 16	94,7	91,7	34,0	82,7	78,2	<b>76,3</b>	<b>32</b>

Лидерами рейтинга среди образовательных организаций г. Южно-Сахалинска, набравшими в независимой оценке качества условий образовательной деятельности более 90 баллов, являются:

- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда» (94,5)
- МАОУ НОШ № 7 (94,0)
- МБОУ ООШ № 14 (93,9)
- МАОУ СОШ № 26 (92,2)
- МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова (91,9)

Аутсайдеры рейтинга - следующие образовательные организации (итоговый балл независимой оценки – менее 80 баллов):

- МАОУ Лицей № 1 (79,9)
- МАОУ СОШ № 32 (79,5)
- МБОУ СОШ № 16 (76,3)
- МАОУ СОШ № 11 (75,7)

### III. Результаты анализа мнений получателей образовательных услуг

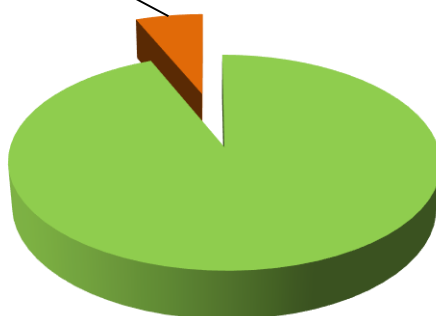
#### Открытость и доступность информации об образовательном учреждении

Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

Рисунок 1

Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации

Нет, не видел;  
6,2%

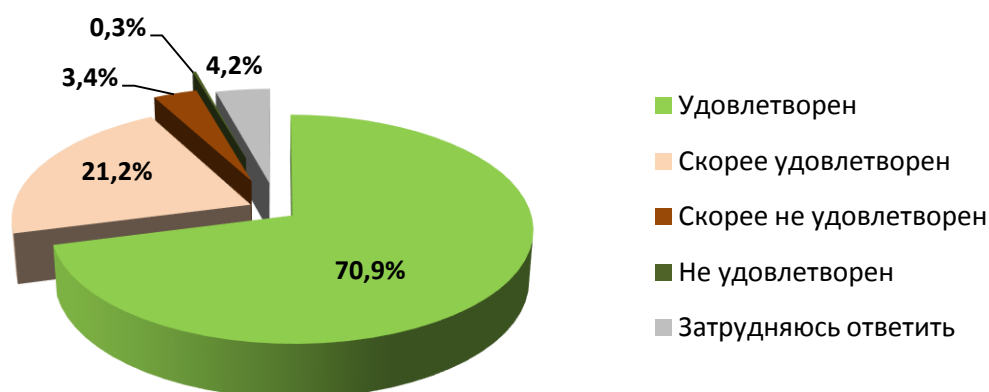


Да, видел; 93,8%

Подавляющее большинство участников независимой оценки качества образования видели стенды с информацией о деятельности организации в помещении организации (более 90%).

**Рисунок 2**

**Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах**



Доступность и полнота информации об образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации в целом оценена выше среднего (71% участников в целом полностью удовлетворены данным показателем).

**Таблица 7**

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	67,7%	21,1%	0%	0,8%	10,5%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	68,7%	21,0%	0,7%	0%	9,6%
3	МБОУ СОШ № 4	76,9%	10,0%	0,8%	0,8%	11,5%
4	МБОУ СОШ № 5	45,7%	39,1%	10,9%	2,2%	2,2%
5	МАОУ СОШ № 6	54,4%	28,8%	2,1%	0,7%	13,9%
6	МАОУ НОШ № 7	70,2%	20,4%	3,1%	0,5%	5,8%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	87,5%	8,3%	4,2%	0%	0,0%
8	МАОУ Восточная гимназия	75,0%	14,4%	0,8%	0%	9,8%
9	МАОУ СОШ № 11	55,4%	24,0%	2,3%	1,1%	17,1%
10	МБОУ Кадетская школа	76,5%	10,8%	2,9%	0%	9,8%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	60,4%	20,4%	5,1%	1,8%	12,4%
12	МБОУ ООШ № 14	84,7%	15,3%	0%	0%	0,0%
13	МБОУ СОШ № 16	59,4%	23,8%	1,6%	1,6%	13,5%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	76,5%	23,5%	0%	0%	0,0%

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	89,5%	10,5%	0%	0%	0,0%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	81,5%	18,5%	0%	0%	0,0%
17	МБОУ НОШ № 21	66,9%	17,5%	2,5%	1,3%	11,9%
18	МБОУ СОШ № 22	64,5%	22,6%	3,2%	0%	9,7%
19	МБОУ СОШ № 23	70,8%	16,7%	0%	2,1%	10,4%
20	МАОУ СОШ № 26	79,8%	13,3%	1,2%	0%	5,8%
21	МБОУ СОШ № 30	79,6%	10,2%	0%	0%	10,2%
22	МАОУ СОШ № 31	64,3%	17,7%	1,4%	1,4%	15,2%
23	МАОУ СОШ № 32	58,9%	22,6%	3,7%	1,5%	13,3%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	84,6%	15,4%	0%	0%	0,0%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	62,3%	30,2%	1,9%	0%	5,7%
26	МАОУ Гимназия № 2	58,3%	33,3%	8,3%	0%	0,0%
27	МАОУ Гимназия № 3	63,9%	23,9%	2,6%	1,3%	8,4%
28	МАОУ Лицей № 1	54,1%	35,1%	2,7%	0%	8,1%
29	МАОУ Лицей № 2	72,8%	20,7%	1,1%	0%	5,4%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	88,9%	8,3%	0%	0%	2,8%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	86,1%	12,5%	0%	0%	1,4%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	85,2%	11,1%	0%	0%	3,7%

Максимальные оценки удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (99-100% уровень удовлетворенности) получили следующие образовательные учреждения:

- МБОУ ООШ № 14
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск
- МАОУ СОШ № 19 села Дальнее
- МБОУ СОШ № 34 с. Березняки
- МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»

Минимальные значения по данному параметру получили следующие образовательные организации (общий уровень удовлетворенности – 79-81%):

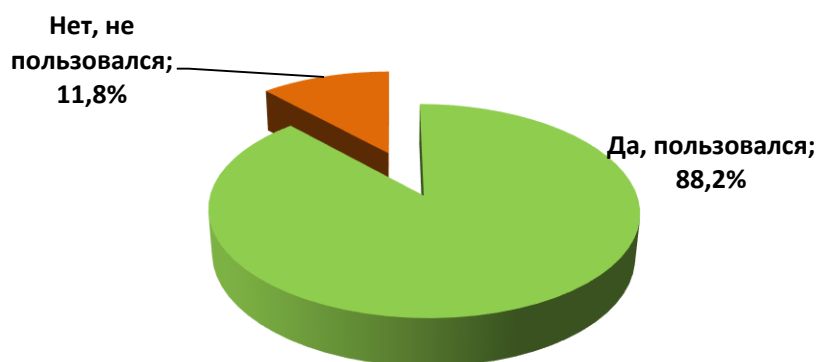
- МАОУ СОШ № 11
- МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова
- МАОУ СОШ № 32

Указанные минимальные оценки не являются низкими значениями, напротив, имеют достаточно высокие показатели.

## Открытость, полнота и доступность информации об организации и ее деятельности на официальном сайте

Рисунок 3

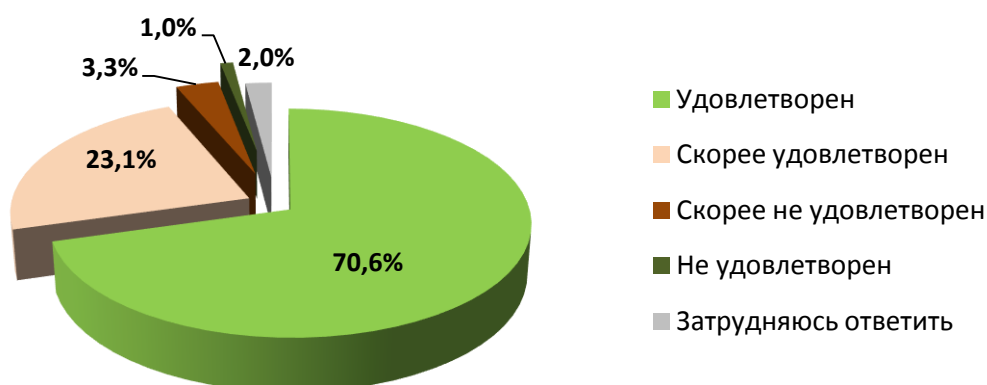
Использование официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для получения информации о ее деятельности



Большинство участников (почти 90%) пользовались официальным сайтом образовательной организации для получения информации о ее деятельности.

Рисунок 4

Открытость, полнота и доступность информации об организации и ее деятельности на официальном сайте



Доступность и полнота информации об образовательной организации в сети Интернет в целом оценена выше среднего (70% участников оценки в целом полностью удовлетворены данным показателем).

Таблица 8

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	74,3%	17,1%	1,0%	2,9%	4,8%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	72,0%	22,0%	3,0%	0,8%	2,1%
3	МБОУ СОШ № 4	88,5%	5,7%	0,0%	1,1%	4,6%
4	МБОУ СОШ № 5	40,0%	35,6%	4,4%	4,4%	15,6%
5	МАОУ СОШ № 6	58,9%	28,5%	5,7%	2,7%	4,2%
6	МАОУ НОШ № 7	72,5%	22,3%	2,1%	0,5%	2,6%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	87,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%
8	МАОУ Восточная гимназия	73,5%	20,5%	2,6%	2,6%	0,9%
9	МАОУ СОШ № 11	56,0%	27,6%	7,5%	2,2%	6,7%
10	МБОУ Кадетская школа	68,2%	23,5%	2,4%	1,2%	4,7%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	58,3%	29,6%	4,5%	2,7%	4,9%
12	МБОУ ООШ № 14	82,9%	15,4%	0,0%	0,0%	1,7%
13	МБОУ СОШ № 16	70,7%	21,0%	2,8%	2,8%	2,8%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	77,8%	21,0%	0,0%	0,0%	1,2%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	87,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	69,2%	23,1%	3,8%	0,0%	3,8%
17	МБОУ НОШ № 21	68,6%	21,4%	5,0%	0,0%	5,0%
18	МБОУ СОШ № 22	67,7%	25,8%	3,2%	3,2%	0,0%
19	МБОУ СОШ № 23	77,3%	11,4%	2,3%	2,3%	6,8%
20	МАОУ СОШ № 26	78,5%	18,8%	0,0%	0,7%	2,0%
21	МБОУ СОШ № 30	78,3%	19,6%	0,0%	0,0%	2,2%
22	МАОУ СОШ № 31	70,1%	20,6%	2,5%	1,5%	5,4%
23	МАОУ СОШ № 32	58,5%	28,3%	3,9%	2,0%	7,3%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	63,6%	29,1%	3,6%	1,8%	1,8%
26	МАОУ Гимназия № 2	58,3%	33,3%	8,3%	0,0%	0,0%
27	МАОУ Гимназия № 3	59,2%	32,7%	2,7%	0,7%	4,8%
28	МАОУ Лицей № 1	52,8%	41,7%	5,6%	0,0%	0,0%
29	МАОУ Лицей № 2	66,3%	29,5%	3,2%	0,0%	1,1%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	100,0 %	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	79,5%	12,8%	2,6%	2,6%	2,6%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	81,8%	9,1%	0,0%	4,5%	4,5%

Максимальные оценки удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации на сайте организации (98-100% уровень удовлетворенности) получили следующие образовательные учреждения:



- МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова
- МБОУ ООШ № 14
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск
- МБОУ СОШ № 30
- МБОУ СОШ № 34 с. Березняки
- МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1

Минимальные оценки по данному параметру получила лишь одна образовательная организация (общий уровень удовлетворенности – 76%):

- МБОУ СОШ № 5

Уровень оценки может считаться показателем выше среднего.

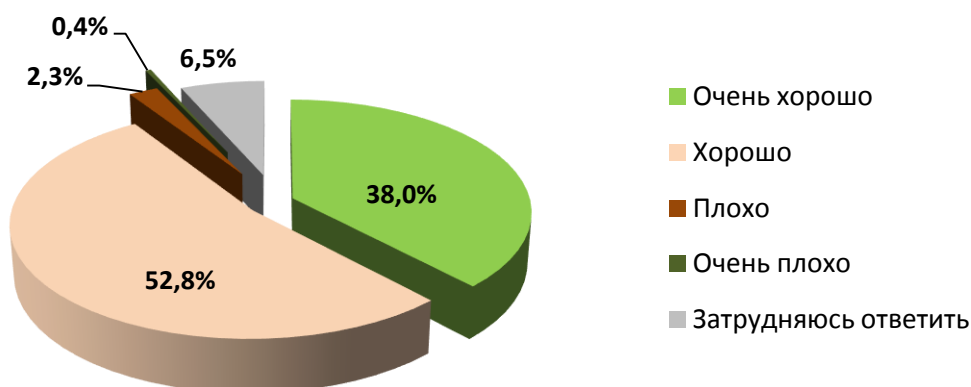
Таким образом, не отмечено истинно неудовлетворительных оценок по оценке полноты, качества и доступности информации на сайте организации.

# Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

## Комфортность условий оказания образовательных услуг

Рисунок 5

Комфортность условий оказания образовательных услуг



Комфортность условий, в которых были оказаны услуги в образовательной организации, в целом оценена на среднем уровне (чуть более 50% участников в целом считают комфортность хорошей, значительно меньше доля оценивающих данный параметр как «очень хорошо» - чуть более 35%).

Таблица 9

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	24,5%	61,2%	3,6%	0,7%	10,1%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	19,7%	68,3%	2,3%	0,7%	9,0%
3	МБОУ СОШ № 4	34,5%	46,0%	4,3%	0,0%	15,1%
4	МБОУ СОШ № 5	24,5%	56,6%	5,7%	0,0%	13,2%
5	МАОУ СОШ № 6	22,7%	62,7%	5,3%	0,7%	8,7%
6	МАОУ НОШ № 7	35,4%	58,5%	2,4%	0,0%	3,8%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	50,0%	45,8%	0,0%	0,0%	4,2%
8	МАОУ Восточная гимназия	35,2%	54,9%	4,2%	0,0%	5,6%

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
9	МАОУ СОШ № 11	15,4%	58,5%	7,2%	1,5%	17,4%
10	МБОУ Кадетская школа	26,4%	57,3%	5,5%	1,8%	9,1%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	17,6%	67,2%	6,1%	0,3%	8,8%
12	МБОУ ООШ № 14	31,5%	66,9%	0,0%	0,0%	1,7%
13	МБОУ СОШ № 16	23,7%	59,8%	6,4%	1,9%	8,3%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	37,6%	61,2%	0,0%	0,0%	1,2%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	52,6%	47,4%	0,0%	0,0%	0,0%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	50,0%	42,9%	0,0%	0,0%	7,1%
17	МБОУ НОШ № 21	30,1%	55,1%	4,5%	0,0%	10,2%
18	МБОУ СОШ № 22	24,2%	54,5%	3,0%	0,0%	18,2%
19	МБОУ СОШ № 23	51,7%	27,6%	13,8%	3,4%	3,4%
20	МАОУ СОШ № 26	50,6%	44,9%	0,0%	0,0%	4,5%
21	МБОУ СОШ № 30	27,8%	61,1%	7,4%	0,0%	3,7%
22	МАОУ СОШ № 31	19,4%	60,9%	3,7%	0,3%	15,7%
23	МАОУ СОШ № 32	17,7%	62,9%	6,7%	1,0%	11,7%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	15,4%	69,2%	0,0%	0,0%	15,4%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	20,3%	67,2%	1,6%	4,7%	6,3%
26	МАОУ Гимназия № 2	46,2%	53,8%	0,0%	0,0%	0,0%
27	МАОУ Гимназия № 3	44,4%	44,4%	1,1%	0,6%	9,6%
28	МАОУ Лицей № 1	23,7%	65,8%	5,3%	0,0%	5,3%
29	МАОУ Лицей № 2	38,8%	52,0%	5,1%	0,0%	4,1%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	61,1%	36,1%	0,0%	0,0%	2,8%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	54,8%	41,1%	2,7%	0,0%	1,4%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	43,3%	40,0%	0,0%	0,0%	16,7%

Максимальные оценки удовлетворенности комфортностью условий, в которых были оказаны услуги в образовательной организации (98-100% уровень удовлетворенности\*) получили следующие образовательные учреждения:

- МБОУ ООШ № 14
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск
- МАОУ Гимназия № 2

Минимальные оценки по данному параметру приближены к средне-высокому уровню – 74-79% (общий уровень удовлетворенности\*). Их получили следующие образовательные организации:

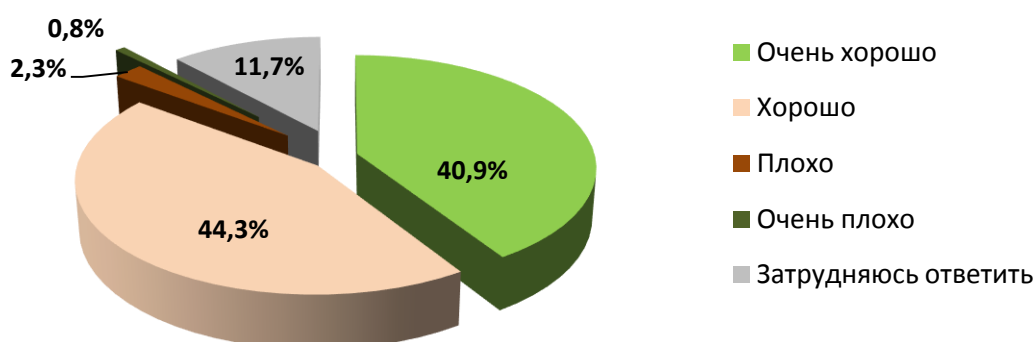
- МАОУ СОШ № 11
- МБОУ СОШ № 22
- МБОУ СОШ № 23

\* Сумма оценок «очень хорошо» и «хорошо»

## Своевременность предоставления образовательных услуг

Рисунок 6

Своевременность предоставления образовательных услуг



Своевременность предоставления услуг в образовательной организации в целом оценена на средне-высоком уровне (около 45% участников в целом оценили показатель как «очень хорошо», несколько меньше - 40% - оценили как «хорошо»).

Таблица 10

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	28,1%	53,2%	4,3%	1,4%	12,9%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	25,3%	63,0%	2,3%	0,0%	9,3%
3	МБОУ СОШ № 4	41,0%	45,3%	2,2%	1,4%	10,1%
4	МБОУ СОШ № 5	20,8%	58,5%	9,4%	0,0%	11,3%
5	МАОУ СОШ № 6	25,3%	58,0%	5,3%	0,3%	11,0%
6	МАОУ НОШ № 7	44,8%	48,6%	1,9%	0,5%	4,2%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	54,2%	45,8%	0,0%	0,0%	0,0%
8	МАОУ Восточная гимназия	38,7%	50,0%	1,4%	0,0%	9,9%
9	МАОУ СОШ № 11	15,4%	57,9%	5,1%	1,0%	20,5%
10	МБОУ Кадетская школа	25,5%	61,8%	0,9%	0,0%	11,8%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	18,2%	64,2%	6,1%	0,7%	10,8%

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
12	МБОУ ООШ № 14	37,1%	62,4%	0,0%	0,0%	0,6%
13	МБОУ СОШ № 16	28,6%	56,4%	3,4%	1,9%	9,8%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	42,4%	56,5%	0,0%	0,0%	1,2%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	63,2%	36,8%	0,0%	0,0%	0,0%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	60,7%	35,7%	0,0%	0,0%	3,6%
17	МБОУ НОШ № 21	35,8%	54,5%	2,3%	0,0%	7,4%
18	МБОУ СОШ № 22	24,2%	57,6%	6,1%	3,0%	9,1%
19	МБОУ СОШ № 23	50,0%	25,9%	3,4%	6,9%	13,8%
20	МАОУ СОШ № 26	54,0%	41,5%	0,0%	0,0%	4,5%
21	МБОУ СОШ № 30	37,0%	53,7%	0,0%	0,0%	9,3%
22	МАОУ СОШ № 31	24,7%	57,9%	2,7%	0,7%	14,0%
23	МАОУ СОШ № 32	23,7%	54,5%	5,7%	1,3%	14,7%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	23,1%	69,2%	0,0%	0,0%	7,7%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	20,3%	67,2%	3,1%	4,7%	4,7%
26	МАОУ Гимназия № 2	46,2%	23,1%	0,0%	0,0%	30,8%
27	МАОУ Гимназия № 3	29,8%	51,7%	2,2%	1,7%	14,6%
28	МАОУ Лицей № 1	23,7%	57,9%	13,2%	0,0%	5,3%
29	МАОУ Лицей № 2	51,0%	38,8%	4,1%	0,0%	6,1%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	61,1%	36,1%	0,0%	0,0%	2,8%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	54,8%	37,0%	4,1%	0,0%	4,1%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	53,3%	30,0%	3,3%	0,0%	13,3%

Максимальные оценки своевременности предоставления услуг в образовательной организации (99-100% уровень удовлетворенности\*) получили следующие образовательные учреждения:

- МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова
- МБОУ ООШ № 14
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск

Минимальные оценки по данному параметру не опускаются ниже 69%-го порога. Чуть более четверти участников оценки скорее неудовлетворены данным параметром. Такие оценки получили следующие образовательные организации (общий уровень удовлетворенности\* – 69-73%):

- МАОУ СОШ № 11
- МАОУ Гимназия № 2

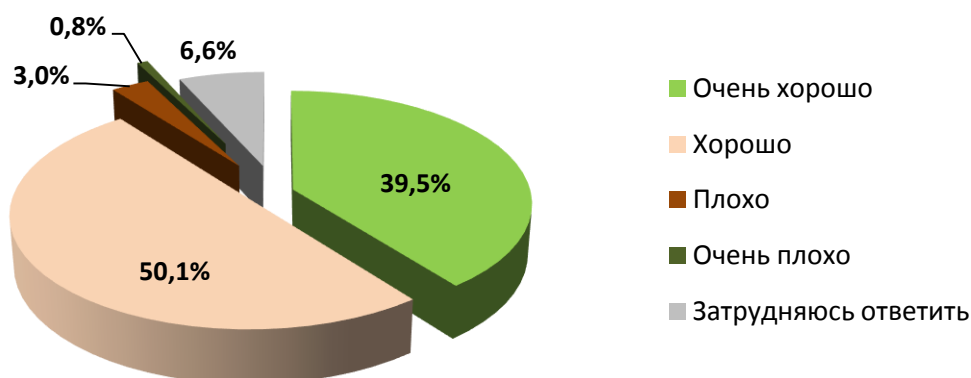
\* Сумма оценок «очень хорошо» и «хорошо»

## Доброжелательность, вежливость работников

### Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации при непосредственном обращении

Рисунок 7

Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации при непосредственном обращении



Доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, в целом оценена на средне-высоком уровне (половина ответивших в целом оценили данный показатель как хороший, 40% - как очень хороший).

Таблица 11

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	23,0%	55,4%	7,2%	1,4%	12,9%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	23,0%	59,3%	5,7%	0,7%	11,3%
3	МБОУ СОШ № 4	38,1%	47,5%	2,2%	0,7%	11,5%
4	МБОУ СОШ № 5	22,6%	54,7%	13,2%	0,0%	9,4%
5	МАОУ СОШ № 6	20,7%	54,7%	9,7%	3,0%	12,0%
6	МАОУ НОШ № 7	27,8%	59,9%	4,7%	0,5%	7,1%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	58,3%	29,2%	4,2%	0,0%	8,3%
8	МАОУ Восточная гимназия	38,0%	53,5%	3,5%	1,4%	3,5%

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняются ответить
9	МАОУ СОШ № 11	15,9%	60,5%	4,6%	1,5%	17,4%
10	МБОУ Кадетская школа	32,7%	53,6%	5,5%	0,0%	8,2%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	17,9%	54,7%	12,5%	2,0%	12,8%
12	МБОУ ООШ № 14	32,6%	64,6%	0,0%	0,0%	2,8%
13	МБОУ СОШ № 16	20,3%	53,4%	9,8%	4,5%	12,0%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	44,1%	55,3%	0,0%	0,0%	0,6%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	68,4%	31,6%	0,0%	0,0%	0,0%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	46,4%	50,0%	0,0%	0,0%	3,6%
17	МБОУ НОШ № 21	22,7%	51,1%	10,8%	3,4%	11,9%
18	МБОУ СОШ № 22	36,4%	54,5%	0,0%	3,0%	6,1%
19	МБОУ СОШ № 23	48,3%	20,7%	10,3%	0,0%	20,7%
20	МАОУ СОШ № 26	56,3%	38,6%	2,3%	0,6%	2,3%
21	МБОУ СОШ № 30	37,0%	53,7%	0,0%	0,0%	9,3%
22	МАОУ СОШ № 31	20,7%	60,9%	4,3%	1,0%	13,0%
23	МАОУ СОШ № 32	18,1%	57,2%	5,7%	3,3%	15,7%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	23,1%	76,9%	0,0%	0,0%	0,0%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	18,8%	65,6%	3,1%	4,7%	7,8%
26	МАОУ Гимназия № 2	38,5%	61,5%	0,0%	0,0%	0,0%
27	МАОУ Гимназия № 3	21,3%	55,1%	6,7%	3,4%	13,5%
28	МАОУ Лицей № 1	23,7%	57,9%	5,3%	2,6%	10,5%
29	МАОУ Лицей № 2	37,8%	50,0%	7,1%	0,0%	5,1%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	61,1%	33,3%	2,8%	0,0%	2,8%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	50,7%	45,2%	0,0%	1,4%	2,7%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	56,7%	23,3%	0,0%	0,0%	20,0%

Максимальные оценки удовлетворенности (99-100% уровень удовлетворенности\*) доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, получили следующие образовательные учреждения:

- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск
- МБОУ СОШ № 34 с. Березняки
- МАОУ Гимназия № 2

Минимальные оценки по данному параметру – чуть более четверти ответивших скорее неудовлетворительны – выявлены в следующих образовательных организациях (общий уровень удовлетворенности\* – 69-74%):

- МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова
- МБОУ СОШ № 16

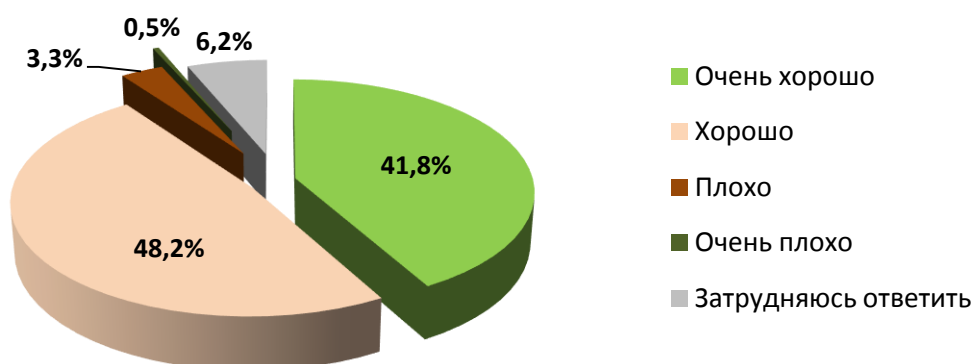
- МБОУ НОШ № 21
- МБОУ СОШ № 23

\* Сумма оценок «очень хорошо» и «хорошо»

## Доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг

Рисунок 8

Доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг



Доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, в целом оценена на средне-высоком уровне (почти половина участников оценки в целом выставили оценки «хорошо», чуть более 40% - оценки «очень хорошо»).

Таблица 12

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	27,3%	55,4%	4,3%	1,4%	11,5%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	28,0%	59,0%	1,3%	0,0%	11,7%
3	МБОУ СОШ № 4	38,8%	46,0%	3,6%	0,0%	11,5%
4	МБОУ СОШ № 5	17,0%	58,5%	9,4%	0,0%	15,1%
5	МАОУ СОШ № 6	21,7%	60,3%	4,0%	0,3%	13,7%



№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
6	МАОУ НОШ № 7	32,5%	58,5%	2,4%	0,0%	6,6%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	54,2%	41,7%	0,0%	0,0%	4,2%
8	МАОУ Восточная гимназия	36,6%	53,5%	2,1%	0,7%	7,0%
9	МАОУ СОШ № 11	17,4%	64,6%	2,1%	1,5%	14,4%
10	МБОУ Кадетская школа	28,2%	56,4%	3,6%	0,0%	11,8%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	20,6%	63,2%	3,7%	0,0%	12,5%
12	МБОУ ООШ № 14	33,7%	65,2%	0,0%	0,0%	1,1%
13	МБОУ СОШ № 16	24,1%	63,2%	3,0%	0,8%	9,0%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	38,8%	61,2%	0,0%	0,0%	0,0%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	63,2%	36,8%	0,0%	0,0%	0,0%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	42,9%	53,6%	0,0%	0,0%	3,6%
17	МБОУ НОШ № 21	29,5%	54,0%	3,4%	1,1%	11,9%
18	МБОУ СОШ № 22	33,3%	60,6%	3,0%	0,0%	3,0%
19	МБОУ СОШ № 23	55,2%	22,4%	6,9%	1,7%	13,8%
20	МАОУ СОШ № 26	51,1%	46,0%	0,6%	0,0%	2,3%
21	МБОУ СОШ № 30	38,9%	55,6%	0,0%	0,0%	5,6%
22	МАОУ СОШ № 31	21,1%	60,9%	3,0%	0,3%	14,7%
23	МАОУ СОШ № 32	18,1%	59,5%	4,7%	2,0%	15,7%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	23,1%	69,2%	0,0%	0,0%	7,7%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	20,3%	65,6%	1,6%	3,1%	9,4%
26	МАОУ Гимназия № 2	53,8%	38,5%	7,7%	0,0%	0,0%
27	МАОУ Гимназия № 3	21,9%	58,4%	2,8%	1,7%	15,2%
28	МАОУ Лицей № 1	26,3%	50,0%	5,3%	2,6%	15,8%
29	МАОУ Лицей № 2	41,8%	50,0%	3,1%	0,0%	5,1%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	55,6%	38,9%	0,0%	0,0%	5,6%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	54,8%	39,7%	0,0%	2,7%	2,7%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	53,3%	30,0%	3,3%	0,0%	13,3%

Максимальные оценки удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (99-100% уровень удовлетворенности\*) получили следующие образовательные учреждения:

- МБОУ ООШ № 14
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск

Минимальные оценки по данному параметру получили следующие образовательные организации (общий уровень удовлетворенности\* – 75-76%):

- МБОУ СОШ № 5

– MAOY Лицей № 1

Иными словами, около четверти участников оценки в данных образовательных учреждениях недовольны доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги в организации.

\* Сумма оценок «очень хорошо» и «хорошо»

### Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Под **дистанционными формами взаимодействия** при независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями г. Южно-Сахалинска понимались взаимодействия по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и прочее).

Рисунок 9

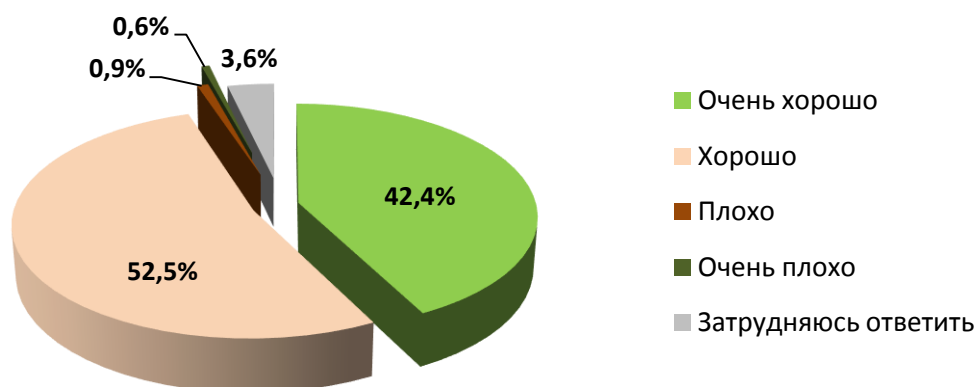
Использование дистанционных способов взаимодействия с образовательной организацией



Только немногим более половины участников оценки использовали дистанционные способы взаимодействия с организацией.

**Рисунок 10**

**Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия**



Доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией в целом оценена на средне-высоком уровне (чуть более половины участников оценки ответили «хорошо», чуть более 40% - «очень хорошо»).

**Таблица 13**

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	32,9%	60,0%	0,0%	1,4%	5,7%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	34,7%	61,2%	1,4%	0,0%	2,7%
3	МБОУ СОШ № 4	45,6%	43,0%	1,3%	0,0%	10,1%
4	МБОУ СОШ № 5	25,0%	71,4%	0,0%	0,0%	3,6%
5	МАОУ СОШ № 6	32,9%	58,0%	2,8%	0,7%	5,6%
6	МАОУ НОШ № 7	44,7%	48,2%	0,9%	0,0%	6,1%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	62,5%	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%
8	МАОУ Восточная гимназия	46,6%	45,2%	2,7%	1,4%	4,1%
9	МАОУ СОШ № 11	27,8%	63,3%	1,3%	2,5%	5,1%
10	МБОУ Кадетская школа	44,1%	50,8%	0,0%	0,0%	5,1%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	33,3%	60,6%	1,5%	0,0%	4,5%
12	МБОУ ООШ № 14	36,1%	56,2%	0,0%	0,0%	7,7%
13	МБОУ СОШ № 16	41,5%	50,4%	0,0%	0,0%	8,1%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	38,2%	61,2%	0,0%	0,0%	0,7%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	63,6%	31,8%	0,0%	0,0%	4,5%

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
17	МБОУ НОШ № 21	25,0%	66,3%	1,3%	0,0%	7,5%
18	МБОУ СОШ № 22	38,9%	55,6%	0,0%	5,6%	0,0%
19	МБОУ СОШ № 23	45,5%	36,4%	0,0%	0,0%	18,2%
20	МАОУ СОШ № 26	59,4%	37,7%	0,0%	0,0%	2,8%
21	МБОУ СОШ № 30	48,4%	45,2%	0,0%	0,0%	6,5%
22	МАОУ СОШ № 31	33,3%	52,9%	2,0%	2,0%	9,8%
23	МАОУ СОШ № 32	30,0%	56,2%	1,5%	0,8%	11,5%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	14,3%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	38,7%	48,4%	3,2%	3,2%	6,5%
26	МАОУ Гимназия № 2	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%
27	МАОУ Гимназия № 3	29,5%	60,0%	2,1%	0,0%	8,4%
28	МАОУ Лицей № 1	36,4%	50,0%	9,1%	0,0%	4,5%
29	МАОУ Лицей № 2	44,8%	46,6%	3,4%	0,0%	5,2%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	62,5%	33,3%	4,2%	0,0%	0,0%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	39,5%	57,9%	0,0%	0,0%	2,6%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%

Максимальные оценки удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (100% уровень удовлетворенности\*) получили следующие образовательные учреждения:

- МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск
- МАОУ Гимназия № 2
- МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее

Минимальную оценку по данному параметру имеет лишь одна образовательная организация - МБОУ СОШ № 23.

При этом общий уровень удовлетворенности\* составляет 82%, то есть менее 1/5 участников оценки затруднились оценить данный параметр.

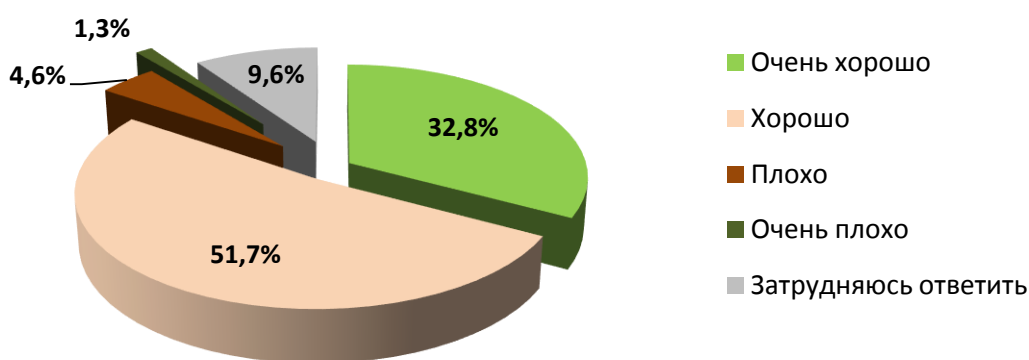
\* Сумма оценок «очень хорошо» и «хорошо»

# Условия ведения образовательной деятельности организаций

## Организационные условия предоставления услуг: график работы

Рисунок 11

Организационные условия предоставления услуг: график работы



Удобство графика работы образовательной организации в половине случаев (51,7%) оценена на среднем уровне. Около трети участников оценки оценили параметр выше среднего («очень хорошо»).

Таблица 14

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	27,3%	53,2%	7,2%	0,7%	11,5%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	25,3%	57,3%	7,7%	1,3%	8,3%
3	МБОУ СОШ № 4	41,0%	47,5%	4,3%	2,2%	5,0%
4	МБОУ СОШ № 5	15,1%	69,8%	7,5%	1,9%	5,7%
5	МАОУ СОШ № 6	19,3%	61,0%	7,0%	1,3%	11,3%
6	МАОУ НОШ № 7	26,4%	54,2%	11,3%	0,9%	7,1%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	41,7%	41,7%	4,2%	0,0%	12,5%
8	МАОУ Восточная гимназия	37,3%	47,2%	5,6%	1,4%	8,5%
9	МАОУ СОШ № 11	9,7%	59,5%	11,8%	1,5%	17,4%

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
10	МБОУ Кадетская школа	33,6%	54,5%	3,6%	0,9%	7,3%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	18,2%	56,4%	11,5%	4,7%	9,1%
12	МБОУ ООШ № 14	29,2%	66,3%	0,0%	0,0%	4,5%
13	МБОУ СОШ № 16	22,2%	62,4%	6,0%	2,3%	7,1%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	31,2%	65,9%	1,2%	0,0%	1,8%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	36,8%	57,9%	0,0%	0,0%	5,3%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	35,7%	60,7%	0,0%	3,6%	0,0%
17	МБОУ НОШ № 21	23,9%	56,8%	12,5%	0,6%	6,3%
18	МБОУ СОШ № 22	15,2%	63,6%	9,1%	3,0%	9,1%
19	МБОУ СОШ № 23	46,6%	34,5%	13,8%	1,7%	3,4%
20	МАОУ СОШ № 26	38,1%	52,3%	4,5%	1,1%	4,0%
21	МБОУ СОШ № 30	18,5%	50,0%	14,8%	3,7%	13,0%
22	МАОУ СОШ № 31	34,4%	53,2%	2,7%	1,0%	8,7%
23	МАОУ СОШ № 32	12,0%	60,5%	8,7%	3,3%	15,4%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	23,1%	69,2%	0,0%	0,0%	7,7%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	18,8%	64,1%	3,1%	4,7%	9,4%
26	МАОУ Гимназия № 2	38,5%	46,2%	0,0%	0,0%	15,4%
27	МАОУ Гимназия № 3	33,7%	55,1%	5,1%	0,6%	5,6%
28	МАОУ Лицей № 1	28,9%	52,6%	7,9%	2,6%	7,9%
29	МАОУ Лицей № 2	45,9%	44,9%	4,1%	1,0%	4,1%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	38,9%	41,7%	8,3%	5,6%	5,6%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	49,3%	49,3%	0,0%	1,4%	0,0%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	56,7%	30,0%	3,3%	0,0%	10,0%

Максимальные оценки удовлетворенности графиком работы образовательной организации (99% уровень удовлетворенности\*) получило только одно образовательное учреждение - МБДОУ № 50 детский сад «Карусель».

Недостаточно высоко по сравнению с другими образовательными организациями оценили данный параметр следующие образовательные организации (общий уровень удовлетворенности – 69-75%):

- МАОУ СОШ № 11
- МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова
- МБОУ СОШ № 30
- МАОУ СОШ № 32

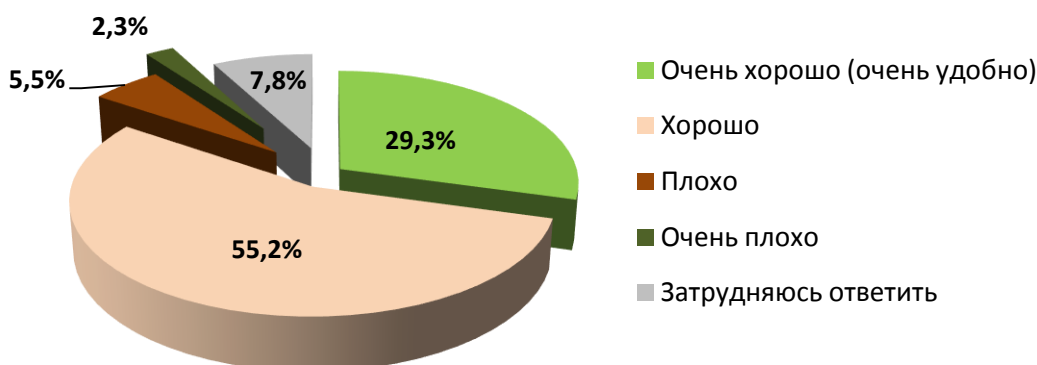
\* Сумма оценок «очень хорошо» и «хорошо»

**Организационные условия предоставления услуг: навигация внутри помещения организации**

Под **навигацией внутри помещения организации** при независимой оценке качества организационных условий предоставления услуг образовательной деятельности организациями г. Южно-Сахалинска понималось удобство ориентироваться внутри помещения (наличие и понятность навигации в помещении организации - наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие организационные условия оказания услуг).

**Рисунок 12**

**Организационные условия предоставления услуг: навигация внутри помещения организации**



Удобство навигации внутри помещения образовательной организации в целом оценена на среднем уровне в половине случаев (55,2% оценок «хорошо»). Менее трети участников оценки оценили параметр выше среднего («очень хорошо»).

**Таблица 15**

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	21,6%	59,7%	5,0%	0,7%	12,9%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	18,3%	56,7%	14,7%	1,0%	9,3%
3	МБОУ СОШ № 4	33,8%	51,1%	5,8%	0,7%	8,6%
4	МБОУ СОШ № 5	20,8%	58,5%	11,3%	0,0%	9,4%
5	МАОУ СОШ № 6	15,0%	54,3%	14,3%	2,3%	14,0%
6	МАОУ НОШ № 7	29,2%	54,7%	6,1%	0,0%	9,9%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	45,8%	45,8%	4,2%	0,0%	4,2%
8	МАОУ Восточная гимназия	30,3%	57,0%	4,9%	0,0%	7,7%
9	МАОУ СОШ № 11	14,4%	65,1%	7,2%	1,0%	12,3%
10	МБОУ Кадетская школа	30,0%	58,2%	4,5%	0,0%	7,3%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	15,5%	49,7%	18,2%	4,4%	12,2%

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
12	МБОУ ООШ № 14	40,4%	58,4%	0,0%	0,0%	1,1%
13	МБОУ СОШ № 16	27,4%	51,1%	7,9%	2,3%	11,3%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	34,7%	64,1%	0,0%	0,0%	1,2%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	31,6%	52,6%	0,0%	0,0%	15,8%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	42,9%	46,4%	0,0%	0,0%	10,7%
17	МБОУ НОШ № 21	19,3%	55,7%	10,8%	1,7%	12,5%
18	МБОУ СОШ № 22	27,3%	45,5%	24,2%	0,0%	3,0%
19	МБОУ СОШ № 23	50,0%	34,5%	5,2%	1,7%	8,6%
20	МАОУ СОШ № 26	42,0%	46,0%	6,8%	0,0%	5,1%
21	МБОУ СОШ № 30	38,9%	44,4%	3,7%	1,9%	11,1%
22	МАОУ СОШ № 31	25,4%	52,5%	6,0%	0,3%	15,7%
23	МАОУ СОШ № 32	19,4%	58,9%	5,4%	0,7%	15,7%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	30,8%	61,5%	0,0%	0,0%	7,7%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	23,4%	51,6%	9,4%	4,7%	10,9%
26	МАОУ Гимназия № 2	7,7%	76,9%	0,0%	7,7%	7,7%
27	МАОУ Гимназия № 3	28,7%	50,6%	10,7%	1,7%	8,4%
28	МАОУ Лицей № 1	21,1%	60,5%	7,9%	2,6%	7,9%
29	МАОУ Лицей № 2	31,6%	56,1%	5,1%	0,0%	7,1%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	63,9%	27,8%	2,8%	2,8%	2,8%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	45,2%	52,1%	2,7%	0,0%	0,0%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	56,7%	33,3%	3,3%	0,0%	6,7%

Максимальные оценки удовлетворенности навигацией внутри помещения образовательной организации (100% уровень удовлетворенности\*) получили следующие образовательные учреждения:

- МБОУ ООШ № 14
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»

Минимальные оценки по данному параметру получили следующие образовательные организации (общий уровень удовлетворенности\* – 69-75%):

- МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина
- МАОУ СОШ № 6
- МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова
- МБОУ НОШ № 21
- МБОУ СОШ № 22
- МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина

В указанных организациях 25-30% участников оценки склонны оценивать навигацию в образовательном учреждении как плохую или даже как очень плохую.

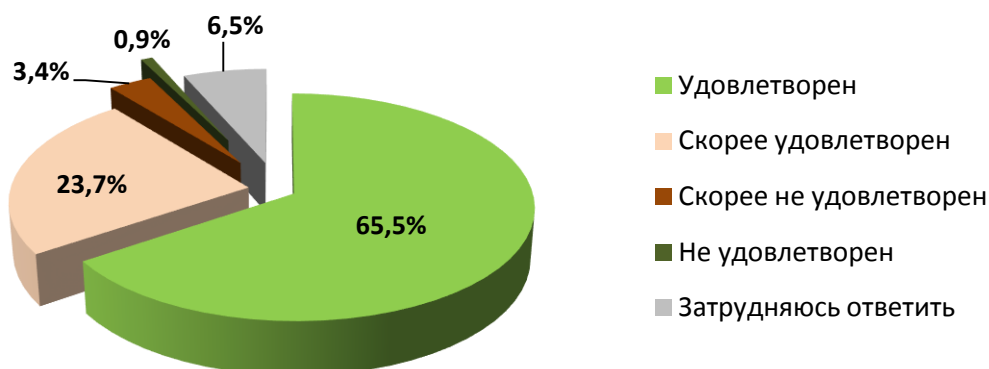


\* Сумма оценок «очень хорошо» и «хорошо»

## Условия оказания услуг в организации в целом

Рисунок 13

Условия оказания услуг в организации в целом



Условия оказания услуг в образовательной организации в целом оценены на среднем уровне (65% участников оценки в целом полностью удовлетворены данным показателем). Однако, около четверти ответивших выставили менее позитивные оценки («скорее удовлетворен»).

Таблица 16

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	53,2%	35,3%	2,9%	2,2%	6,5%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	56,0%	36,0%	3,7%	0,3%	4,0%
3	МБОУ СОШ № 4	67,6%	19,4%	4,3%	0,0%	8,6%
4	МБОУ СОШ № 5	50,9%	35,8%	7,5%	1,9%	3,8%
5	МАОУ СОШ № 6	49,3%	38,3%	7,3%	0,7%	4,3%
6	МАОУ НОШ № 7	64,2%	30,7%	2,8%	0,5%	1,9%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	79,2%	16,7%	0,0%	0,0%	4,2%
8	МАОУ Восточная гимназия	64,8%	31,0%	2,1%	0,7%	1,4%
9	МАОУ СОШ № 11	49,2%	30,3%	5,6%	2,6%	12,3%
10	МБОУ Кадетская школа	62,7%	25,5%	4,5%	1,8%	5,5%

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	48,3%	38,2%	7,4%	2,0%	4,1%
12	МБОУ ООШ № 14	74,2%	25,3%	0,0%	0,0%	0,6%
13	МБОУ СОШ № 16	51,1%	34,2%	9,0%	3,0%	2,6%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	82,4%	17,6%	0,0%	0,0%	0,0%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	78,9%	21,1%	0,0%	0,0%	0,0%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	71,4%	25,0%	0,0%	0,0%	3,6%
17	МБОУ НОШ № 21	64,2%	30,1%	3,4%	0,0%	2,3%
18	МБОУ СОШ № 22	63,6%	21,2%	15,2%	0,0%	0,0%
19	МБОУ СОШ № 23	60,3%	22,4%	8,6%	5,2%	3,4%
20	МАОУ СОШ № 26	80,1%	15,3%	2,3%	0,0%	2,3%
21	МБОУ СОШ № 30	68,5%	25,9%	0,0%	0,0%	5,6%
22	МАОУ СОШ № 31	54,5%	34,1%	3,7%	1,3%	6,4%
23	МАОУ СОШ № 32	43,5%	40,5%	7,0%	1,7%	7,4%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	46,2%	38,5%	0,0%	0,0%	15,4%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	51,6%	37,5%	4,7%	4,7%	1,6%
26	МАОУ Гимназия № 2	69,2%	15,4%	0,0%	0,0%	15,4%
27	МАОУ Гимназия № 3	47,8%	36,5%	9,6%	2,8%	3,4%
28	МАОУ Лицей № 1	36,8%	42,1%	13,2%	5,3%	2,6%
29	МАОУ Лицей № 2	64,3%	28,6%	4,1%	1,0%	2,0%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	88,9%	8,3%	2,8%	0,0%	0,0%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	89,0%	9,6%	0,0%	1,4%	0,0%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	76,7%	13,3%	0,0%	0,0%	10,0%

Максимальные оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в образовательной организации в целом (99-100% уровень удовлетворенности) получили следующие образовательные учреждения:

- МБОУ ООШ № 14
- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ СОШ № 18 села Синегорск
- МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»

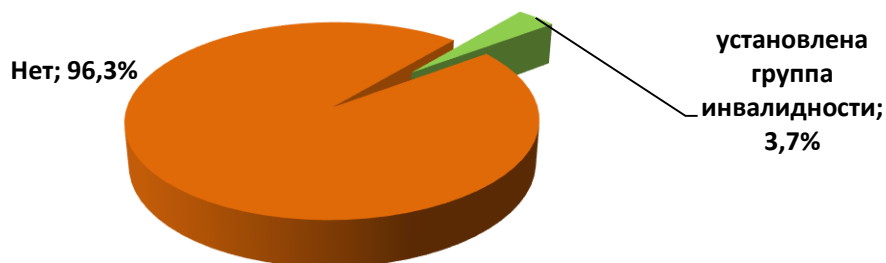
Недостаточно высокие оценки по данному параметру получили следующие образовательные организации (общий уровень удовлетворенности – 78-80%):

- МАОУ СОШ № 11
- МАОУ Лицей № 1

### Доступность образовательных услуг для инвалидов

**Рисунок 14**

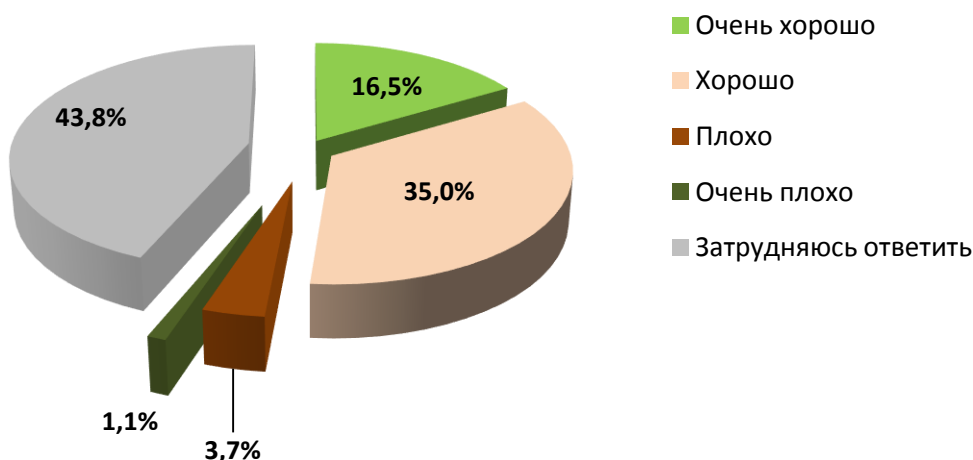
**Наличие у обучающегося установленной группы инвалидности**



Наличие у обучающегося установленной группы инвалидности зафиксировано в 5,2% случаев.

**Рисунок 15**

**Доступность образовательных услуг для инвалидов**



Только половина респондентов оценила доступность предоставления услуг для инвалидов в образовательной организации как достаточную. 44% потребителей услуг затруднились оценить данный критерий качества.

5% оценивающих неудовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Таблица 17

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Очень хорошо	Хорошо	Плохо	Очень плохо	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	7,2%	15,1%	8,6%	1,4%	67,6%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	7,0%	18,3%	5,7%	0,3%	68,7%
3	МБОУ СОШ № 4	14,4%	25,9%	2,2%	0,7%	56,8%
4	МБОУ СОШ № 5	13,2%	39,6%	9,4%	5,7%	32,1%
5	МАОУ СОШ № 6	3,7%	13,3%	6,3%	1,0%	75,7%
6	МАОУ НОШ № 7	17,0%	25,0%	2,8%	0,9%	54,2%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	37,5%	33,3%	4,2%		25,0%
8	МАОУ Восточная гимназия	13,4%	26,8%	2,8%	0,7%	56,3%
9	МАОУ СОШ № 11	4,6%	21,5%	4,6%	1,0%	68,2%
10	МБОУ Кадетская школа	9,1%	12,7%	7,3%	0,9%	70,0%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	6,4%	24,3%	6,1%	2,7%	60,5%
12	МБОУ ООШ № 14	25,3%	61,8%			12,9%
13	МБОУ СОШ № 16	4,5%	21,1%	9,8%	3,0%	61,7%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	30,0%	68,2%			1,8%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	26,3%	47,4%			26,3%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	17,9%	64,3%			17,9%
17	МБОУ НОШ № 21	4,5%	7,4%	5,1%	0,6%	82,4%
18	МБОУ СОШ № 22	9,1%	12,1%	6,1%		72,7%
19	МБОУ СОШ № 23	43,1%	29,3%	6,9%		20,7%
20	МАОУ СОШ № 26	11,4%	27,3%	4,0%	0,6%	56,8%
21	МБОУ СОШ № 30	20,4%	31,5%	3,7%		44,4%
22	МАОУ СОШ № 31	4,3%	18,1%	3,7%	1,0%	72,9%
23	МАОУ СОШ № 32	5,4%	23,1%	9,0%	1,3%	61,2%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	30,8%	38,5%			30,8%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	3,1%	21,9%	6,3%	4,7%	64,1%
26	МАОУ Гимназия № 2	7,7%	53,8%			38,5%
27	МАОУ Гимназия № 3	21,9%	23,0%	1,1%	1,1%	52,8%
28	МАОУ Лицей № 1	2,6%	7,9%	13,2%	7,9%	68,4%
29	МАОУ Лицей № 2	8,2%	20,4%	5,1%	4,1%	62,2%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	8,3%	11,1%		5,6%	75,0%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	13,7%	53,4%	2,7%		30,1%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	13,3%	50,0%	3,3%		33,3%

Максимальные оценки доступности предоставления услуг для инвалидов в образовательной организации (82-98% уровень удовлетворенности) получили следующие образовательные учреждения:

- МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»
- МБОУ ООШ № 14
- МАОУ СОШ № 19 села Дальнее

Неудовлетворительные оценки по данному параметру получили следующие образовательные организации (общий уровень удовлетворенности – 10-30%):

- MAOY Лицей № 1 (самые низкие оценки)
- MBOY HOШ № 21
- MAOY COШ № 6
- MKOY вечерняя (сменная) OШ № 1
- MBOY COШ № 22
- MBOY Кадетская школа
- MBOY COШ № 1
- MAOY COШ № 31
- MAOY Гимназия № 1 имени A.C. Пушкина
- MAOY COШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина
- MBOY COШ № 16
- MAOY COШ № 11
- MAOY COШ № 32
- MAOY Лицей № 2
- MAOY COШ № 13 имени П. A. Леонова

### Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (если бы была возможность выбора организации)

Рисунок 16



В целом, обнаружена высокая степень готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (немногим более 75% участников оценки качества образовательной деятельности в целом ответили утвердительно на данный вопрос).

Таблица 18

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	ДА	НЕТ	Затрудняюсь ответить
1	МБОУ СОШ № 1	68,3%	6,5%	25,2%
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	74,7%	6,0%	19,3%
3	МБОУ СОШ № 4	64,7%	18,0%	17,3%
4	МБОУ СОШ № 5	60,4%	20,8%	18,9%
5	МАОУ СОШ № 6	70,3%	7,7%	22,0%
6	МАОУ НОШ № 7	82,1%	4,2%	13,7%
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	91,7%	0,0%	8,3%
8	МАОУ Восточная гимназия	76,1%	5,6%	18,3%
9	МАОУ СОШ № 11	62,1%	11,8%	26,2%
10	МБОУ Кадетская школа	70,0%	13,6%	16,4%
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	60,5%	14,9%	24,7%
12	МБОУ ООШ № 14	79,8%	0,6%	19,7%
13	МБОУ СОШ № 16	63,9%	15,4%	20,7%
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	86,5%	3,5%	10,0%
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	78,9%	0,0%	21,1%
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	85,7%	0,0%	14,3%
17	МБОУ НОШ № 21	71,6%	6,8%	21,6%
18	МБОУ СОШ № 22	69,7%	15,2%	15,2%
19	МБОУ СОШ № 23	63,8%	13,8%	22,4%
20	МАОУ СОШ № 26	94,9%	1,1%	4,0%
21	МБОУ СОШ № 30	74,1%	5,6%	20,4%
22	МАОУ СОШ № 31	62,2%	13,0%	24,7%
23	МАОУ СОШ № 32	61,9%	13,7%	24,4%
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	84,6%	7,7%	7,7%
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	68,8%	14,1%	17,2%
26	МАОУ Гимназия № 2	76,9%	0,0%	23,1%
27	МАОУ Гимназия № 3	75,3%	9,0%	15,7%
28	МАОУ Лицей № 1	65,8%	23,7%	10,5%
29	МАОУ Лицей № 2	84,7%	5,1%	10,2%
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	86,1%	2,8%	11,1%
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	91,8%	2,7%	5,5%
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	70,0%	6,7%	23,3%

Максимальную готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым при условии возможности выбора организации выделена лишь в одном образовательном учреждении - МАОУ СОШ № 26 (94,9% ответов «да»).

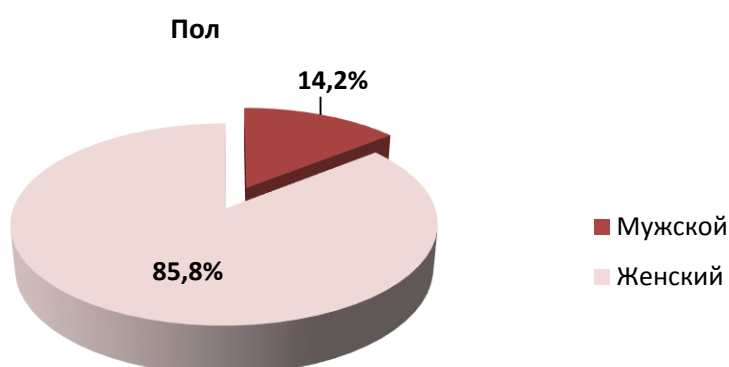
Недостаточно высокие оценки по данному параметру получили следующие образовательные организации (общий уровень удовлетворенности – 60-70%):

- МБОУ СОШ № 1
- МБОУ СОШ № 4
- МБОУ СОШ № 5
- МАОУ СОШ № 6
- МАОУ СОШ № 11
- МБОУ Кадетская школа
- МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова
- МБОУ СОШ № 16
- МБОУ СОШ № 22
- МБОУ СОШ № 23
- МАОУ СОШ № 31
- МАОУ СОШ № 32
- МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина
- МАОУ Лицей № 1
- МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее

# Социально-демографический профиль участников независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности учреждениями г.Южно-Сахалинска

## Пол участника оценки

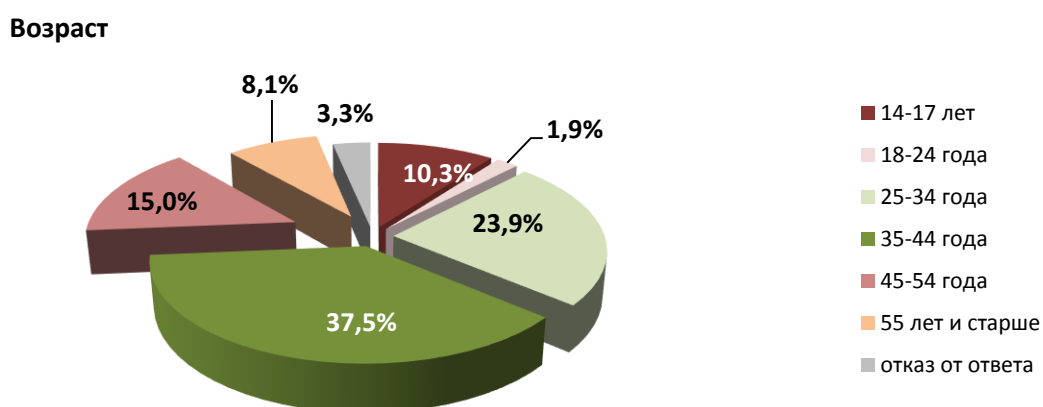
Рисунок 23



В подавляющем большинстве участниками оценки являлись женщины.

## Возраст участника оценки

Рисунок 24



В независимой оценке качества образовательной деятельности организаций участвовали в основном, респонденты в возрасте 25-54 лет.



# Причины неудовлетворенности и основные недостатки в работе образовательных организаций г.Южно-Сахалинска

## Основные болевые точки муниципальных образовательных организаций г.Южно-Сахалинска

Рисунок 25



Получатели образовательных услуг в качестве основных причин неудовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций выделили:

- **организацию учебного процесса в целом** (наличие второй смены в организации, шестидневная учебная неделя, организация питания обучающихся в школе, проблемы школьных помещений), наличие данных проблем отметили получатели образовательных услуг в 60% школ г.Южно-Сахалинска
- **недоброжелательный характер общения и взаимодействия персонала образовательной организации** (педагогов, обслуживающего персонала, и даже руководства) с обучающимися и их родителями, наличие данных проблем отметили получатели образовательных услуг в более 50% школ г.Южно-Сахалинска
- **проблемы информирования обучающихся и родителей** (неполный, неактуальный контент сайта, несвоевременное обновление, проблемы качества ведения электронного дневника), наличие данных проблем отметили получатели образовательных услуг в более 50% школ г.Южно-Сахалинска

Наличие данных проблем в конкретных школах представлены в таблице 19.

Детальные мнения получателей услуг конкретных образовательных организаций (с цитатами), включая полный перечень заявленных недостатков, представлены в [Приложении 4 «Детализация причин неудовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности организациями г.Южно-Сахалинска»](#).

#### **Пояснения к таблице 13**

##### **Организационные условия**

- 3.1. Безопасность детей в школе: профессиональная охрана
- 3.2. Отсутствие навигации
- 3.3. Питание
- 3.4. Наличие второй смены
- 3.5. Шестидневная учебная неделя
- 3.6. График работы (часы приема родителей)
- 3.7. Отсутствие оборудования для лиц с ОВЗ
- 3.8. Новое здание, реконструкция старого/ ремонт

##### **Кадры. Стиль взаимодействия**

- 2.1. Взаимодействие учителей с детьми (грубость, недоброжелательность)
- 2.2. Взаимодействие учителей с родителями (грубость, недоброжелательность)
- 2.3. Взаимодействие обслуживающего персонала (грубость, недоброжелательность)
- 2.4. Некорректное общение руководства
- 2.5. Педагогический состав (квалификация, неукomплектованность)

##### **Информирование**

- 3.1. Неполнота и неактуальность информации, несвоевременное обновление
- 3.2. Сложная навигация по сайту
- 3.3. Электронный дневник: несвоевременное/ частичное обновление оценок и домашних заданий, проблемы с доступом
- 3.4. Отсутствие обратной связи

##### **4. Доп./ внеурочные занятия** (нет, мало)

*Условные обозначения:* 1 – проблема обозначена получателями услуг данной организации, 0 – получатели услуг данной организации не заявили данную проблему

Таблица 19	Организационные условия								Кадры: стиль взаимодействия					Информированность				4
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	
МБОУ СОШ № 1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1
МАОУ СОШ № 3 им. Сергея Ромашина	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
МБОУ СОШ № 4	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0
МБОУ СОШ № 5	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
МАОУ СОШ № 6	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МАОУ НОШ № 7	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0
МАОУ СОШ № 8 им.г-л В.Г. Асапова	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
МАОУ Восточная гимназия	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
МАОУ СОШ № 11	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
МБОУ Кадетская школа	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
МАОУ СОШ № 13 им. П. А. Леонова	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1
МБОУ ООШ № 14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
МБОУ СОШ № 16	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1
МБОУ «Коррекц. школа «Надежда»	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
МБОУ НОШ № 21	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0
МБОУ СОШ № 22	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0
МБОУ СОШ № 23	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
МАОУ СОШ № 26	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0
МБОУ СОШ № 30	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
МАОУ СОШ № 31	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1
МАОУ СОШ № 32	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
МАОУ Гимназия № 1 им. А.С. Пушкина	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0
МАОУ Гимназия № 2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
МАОУ Гимназия № 3	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0
МАОУ Лицей № 1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0
МАОУ Лицей № 2	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0
МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
МБДОУ № 50 д/сад «Карусель»	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1
МАДОУ № 57 д/сад «Бусинка» с. Дальнее	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

## **IV. Рекомендации по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями г.Южно-Сахалинска**

### **Общие рекомендации по результатам независимой оценки**

В целях повышения качества оказания услуг образовательными организациями г. Южно-Сахалинска рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в образовательной организации

2. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Принять меры по повышению комфортности условий в образовательной организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Повысить уровень доброжелательности и вежливости работников образовательной организации (педагогического и руководящего составов, а также обслуживающего персонала) с получателями образовательных услуг при всех формах взаимодействия: как при первичном контакте, так и при дистанционной форме взаимодействия. С этой целью рекомендуется:

- проведение аттестации работников образовательных организаций по данному параметру (как вариант – путем анонимных опросов получателей образовательных услуг и их законных представителей для оценки уровня тактичности, доброжелательности, тактичности)
- проведение в образовательных организациях тренингов по развитию коммуникативных навыков персонала

4. Совершенствовать работу над контентом сайтов образовательных организаций в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и потребностями получателей образовательных услуг. Принять меры по модернизации сайтов образовательных организаций и их поддержке с целью решения задач оперативного информирования обучающихся и их законных представителей.

## Рекомендации по отдельным образовательным организациям

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Рекомендации
14	МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»	Повысить доступность услуг для инвалидов: приобретение или аренда сменных кресел-колясок, оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений для лиц с ОВЗ, дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
6	МАОУ НОШ № 7	Повысить доброжелательность, вежливость работников при всех формах взаимодействия (первичном контакте, оказании услуг, дистанционном) Повысить уровень условий оказания услуг в целом и в частности рассмотреть возможность корректировки графика работы, с целью увеличения доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию
12	МБОУ ООШ № 14	Включить в состав сайта организации раздел «О трудоустройстве выпускников»  Повысить уровень доступности организации для инвалидов: - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  Повысить уровень рекомендаций образовательной организации путем улучшения условий оказания услуг
20	МАОУ СОШ № 26	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда  Повысить удовлетворенность условиями оказания услуг, улучшить навигацию внутри организации и график работы
7	МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень доброжелательности и вежливости работников организации при первичном контакте с получателями услуг Оптимизировать график работы организации
16	МАОУ СОШ № 19 села Дальнее	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Повысить уровень комфортности условий оказания услуг, оборудовать комфортную зону отдыха (ожидания)
8	МАОУ Восточная гимназия	Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы анкеты для опроса получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг  Повысить уровень готовности рекомендовать образовательное учреждение путем ликвидации выраженных получателями услуг недостатков

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Рекомендации
2	МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень доброжелательности персонала организации при первичном контакте с получателями услуг и в процессе оказания услуг</p> <p>Оптимизировать график работы и навигацию внутри организации</p>
31	МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности условий оказания услуг</p> <p>Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p>
15	МБОУ СОШ № 18 села Синегорск	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы», внедрить электронные сервисы (форма подачи электронного обращения, получение консультации) и разместить анкеты для опроса получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки, и повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом</p>
24	МБОУ СОШ № 34 с. Березняки	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень комфортности условий оказания услуг</p>
29	МАОУ Лицей № 2	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы» и анкеты для опроса получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки, и повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом</p>
26	МАОУ Гимназия № 2	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки, и повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом</p> <p>Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы», внедрить электронные сервисы (форма подачи электронного обращения, получение консультации) и разместить анкеты для опроса</p>

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Рекомендации
		получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг
21	МБОУ СОШ № 30	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Оптимизировать график работы образовательной организации</p> <p>Оборудовать комфортную зону ожидания для получателей услуг</p> <p>Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы», внедрить электронные сервисы (форма подачи электронного обращения, получение консультации) и разместить анкеты для опроса получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг</p>
32	МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p> <p>Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг</p>
27	МАОУ Гимназия № 3	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы» и внедрить электронные сервисы (форма подачи электронного обращения, получение консультации)</p> <p>Повысить доброжелательность сотрудников организации при первичном контакте с получателями услуг</p>
30	МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Скорректировать график работы образовательной организации</p> <p>Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы» и анкеты для опроса получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг</p>
1	МБОУ СОШ № 1	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы» и анкеты для опроса получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг</p> <p>Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p> <p>Оптимизировать график работы и навигацию в организации</p>
18	МБОУ СОШ № 22	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с</p>



№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Рекомендации
		<p>требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Разработать оптимальную систему навигации внутри организации и скорректировать график работы</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p> <p>Разместить на официальном сайте организации информацию о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия, как раздел «Часто задаваемые вопросы» и анкеты для опроса получателей услуг с целью выявления мнения о качестве условий оказания услуг</p>
19	МБОУ СОШ № 23	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p>
22	МАОУ СОШ № 31	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p> <p>Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг</p> <p>Обеспечить понятную и удобную навигацию в организации</p>
17	МБОУ НОШ № 21	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Обеспечить удобную навигацию в организации, оптимизировать график работы</p> <p>Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг</p> <p>Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p>
11	МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Обеспечить удобную навигацию в организации, оптимизировать график работы</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p> <p>Повысить доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг</p>
10	МБОУ Кадетская школа	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с</p>



№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Рекомендации
		<p>требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Разместить на официальном сайте информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p>
3	МБОУ СОШ № 4	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p> <p>Обеспечить понятную навигацию в организации</p>
5	МАОУ СОШ № 6	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень доброжелательности сотрудников организации при первичном контакте</p> <p>Обеспечить понятную навигацию в организации и скорректировать график работы</p>
25	МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p> <p>Оборудовать комфортную зону ожидания</p> <p>Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p>
9	МАОУ СОШ № 11	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p> <p>Повысить уровень доброжелательности персонала при первичном контакте</p> <p>Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p>
4	МБОУ СОШ № 5	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки</p>
28	МАОУ Лицей № 1	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать</p>

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Рекомендации
		<p>организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки Повысить уровень доброжелательности работников при непосредственном обращении в организацию</p>
23	МАОУ СОШ № 32	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников в целом (при первичном контакте, при оказании услуг) Скорректировать/ оптимизировать график оказания услуг для повышения уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг</p> <p>Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p>
13	МБОУ СОШ № 16	<p>Повысить уровень доступности организации для инвалидов: - обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы Доступная среда</p> <p>Создать условия для повышения уровня готовности рекомендовать организацию, устранив выделенные получателями услуг недостатки Повысить доброжелательность, вежливость персонала организации при первичном контакте</p> <p>Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.»</p>

# ПРИЛОЖЕНИЕ №1. Перечень образовательных организаций для проведения независимой оценки качества в 2018 году

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями, был проведен для следующих организаций, осуществляющих образовательную деятельность в г.Южно-Сахалинске:

Таблица 15

№ п/п	Наименование организации	Адрес	Директор
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1 города Южно-Сахалинска	693008, Южно-Сахалинск, ул. Амурская, 121	Бек Виктор Сергеевич
2	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя России Сергея Ромашина города Южно-Сахалинска	693006, Южно-Сахалинск, ул. Пограничная, 48	Дубина Надежда Григорьевна
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 города Южно-Сахалинска	693001, Южно-Сахалинск, ул. Садовая, 5	Куканова Ирина Васильевна
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5 города Южно-Сахалинска	693020, Южно-Сахалинск, ул. Курильская, 54	Жуковская Светлана Ефремовна
5	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 6 города Южно-Сахалинска	693013, Южно-Сахалинск, ул. Комсомольская, 308	Грицай Юлия Николаевна
6	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 7 города Южно-Сахалинска	693010, Южно-Сахалинск, ул. А.Буюклы, 14	Герасимович Инна Николаевна
7	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова города Южно-Сахалинска	693007, Южно-Сахалинск, ул. Пограничная, 18	Кораблева Нина Александровна
8	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Восточная гимназия города Южно-Сахалинска	693005, Южно-Сахалинск, ул. Южно-Сахалинская, 22	Гулакова Марина Евгеньевна
9	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 11 г. Южно-Сахалинска	693020, Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 107	Бадькшанов Александр Валерьевич

№ п/п	Наименование организации	Адрес	Директор
10	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кадетская школа города Южно-Сахалинска	693003, Южно-Сахалинск, пер. Мартовский, 8б	Мойсак Елена Федоровна
11	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 13 имени П. А. Леонова города Южно-Сахалинска	693010, Южно-Сахалинск, пр. Мира, 103	Чернобровкина Анна Ивановна
12	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 14 города Южно-Сахалинска	693020, Южно-Сахалинск, ул. Деповская, 16	Горбачева Марина Леонидовна
13	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 16 города Южно-Сахалинска	693008, Южно-Сахалинск, ул. Пограничная, 64	Потапова Елена Алексеевна
14	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Коррекционная школа "Надежда" города Южно-Сахалинска	693020, Южно-Сахалинск, ул. Клубная, 21а	Михаленкова Ольга Владимировна
15	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 18 села Синегорск	693902, г. Южно-Сахалинск, с. Синегорск, ул. Коммунистическая, 49	Шелохаева Вера Александровна
16	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 19 села Дальнее	693904, г. Южно-Сахалинск, с. Дальнее, ул. Ударная, 43	Сафонов Евгений Александрович
17	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа № 21 города Южно-Сахалинска	693013, Южно-Сахалинск, ул. Емельянова, 19а	Павлов Александр Геннадьевич
18	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 22 города Южно-Сахалинска	693013, Южно-Сахалинск, ул. Пуркаева, 78а	Тамонов Леонид Геннадьевич
19	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 23 города Южно-Сахалинска	693012, Южно-Сахалинск, ул. Тихоокеанская, 18	Шереметьева Валентина Александровна
20	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 26 города Южно-Сахалинска	693013, Южно-Сахалинск, ул. Комсомольская, 300	Спесивцева Лира Николаевна
21	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 30 города Южно-Сахалинска	693021, Россия, Сахалинская область, Южно-Сахалинск, п. Луговое, ул. Дружбы, 71	Манайчева Елена Леонидовна
22	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 31 города Южно-Сахалинска	693022, Южно-Сахалинск, п/р Новоалександровск, ул. Советская, 91	Бережная Татьяна Ивановна
23	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 32 города Южно-Сахалинска	6930022, Южно-Сахалинск п/р Новоалександровск пер. Железнодорожный, 12	Бетнарская Светлана Федоровна
24	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 34 с. Березняки	693013 Южно-Сахалинск, с. Березняки, ул. Крайняя, 6а	Левина Валентина Ивановна

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Адрес</b>	<b>Директор</b>
25	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина города Южно-Сахалинска	693006, Южно-Сахалинск, ул. Емельянова, 35	Боку Сен Ок (Ляля Андреевна)
26	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Гимназия № 2 города Южно-Сахалинска	693008, Южно-Сахалинск, пр. Победы, 80	Чеснокова Мария Анатольевна
27	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Гимназия № 3 города Южно-Сахалинска	693000, Южно-Сахалинск ул. Детская, 8	Умнова Анна Владимировна
28	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Лицей № 1 города Южно-Сахалинска	693010, Южно-Сахалинск, ул. Комсомольская, 191 а	Тарасенко Игорь Михайлович
29	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Лицей № 2 города Южно-Сахалинска	693020, Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 107а	Наймановская Римма Валерьевна
30	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение вечерняя (сменная) общеобразовательная школа № 1 города Южно-Сахалинска	693020, Южно-Сахалинск, ул. Чехова, 4	Симонова Татьяна Николаевна
31	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 50 детский сад "Карусель" г. Южно-Сахалинска	г. Южно-Сахалинск, пл. р-он Хомутово, ул. Вл.Высоцкого, дом 6	Туркина Наталья Юрьевна
32	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение № 57 детский сад "Бусинка" с. Дальнее	с.Дальнее, ул. Нежинская, дом 2	Гилевич Людмила Геннадьевна

# ПРИЛОЖЕНИЕ №2. Анкета для оценки потребителями качества условий оказания образовательных услуг организациями г. Южно-Сахалинска

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания образовательных услуг организациями г. Южно-Сахалинска

Ваше мнение очень важно для улучшения работы образовательных организаций.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит улучшить условия оказания организациями услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно (не нужно).

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания образовательных услуг организациями г. Южно-Сахалинска гарантируется.

1. Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?

1. Да, видел
2. Нет, не видел (переход к [вопросу 3](#))

2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "не удовлетворен" или "скорее не удовлетворен" - укажите, пожалуйста, причину:

---

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети "Интернет", чтобы получить информацию о деятельности этой организации?

1. Да, пользовался
2. Нет, не пользовался (переход к [вопросу 5](#))

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети "Интернет"?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен

4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

Если Ваша оценка "не удовлетворен" или "скорее не удовлетворен" - укажите, пожалуйста, причину (что Вас не устраивает/не понравилось):

---

5. Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? (предоставлена ли она в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), с графиком прихода социального работника на дом и прочее)?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

---

6. Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации (ПЕРЕЧИСЛИТЬ?)

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

---

7. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да
2. Нет (переход к [вопросу 9](#))

8. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

---

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной,

приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

---

10. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

---

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

1. Да, пользовался
2. Нет, не пользовался (переход к [вопросу 13](#))

12. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и прочее)?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

---

13. Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Нет



3. Затрудняюсь ответить

14. При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения (наличие и понятность навигации в помещении организации - наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие организационные условия оказания услуг)?

1. Очень хорошо (очень удобно)
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "сложно" или "скорее сложно" - укажите, пожалуйста, причину:

---

15. Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?

1. Очень хорошо
2. Хорошо
3. Плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "плохо" или "очень плохо" - укажите, пожалуйста, причину:

---

16. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

Если оценка "не удовлетворен" или "скорее не удовлетворен"- укажите, пожалуйста, причину:

---

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Сообщите, пожалуйста, общие сведения об организации, в которой Вам была оказана услуга, и о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)

19. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

---

---

---

---

В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать Ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться).

# ПРИЛОЖЕНИЕ №3. Методика расчета рейтинга образовательных организаций

## Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
<b>1</b>	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	<b>0,3</b>	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
				- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты;	<b>0,3</b>	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.2)
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);</li> <li>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>		<p>электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>- иного дистанционного способа взаимодействия.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</li> </ul>	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>0,4</b>	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»			число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов		
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К<sup>1</sup>)</b>		<b>1,0</b>				100 баллов Для расчета К <sup>1</sup> пояснения в формуле 6

2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,5	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)  - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.3)
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K<sup>2</sup>)</b>		<b>1,0</b>				100 баллов Для расчета K <sup>2</sup> пояснения в формуле 6

3 Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов						
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных 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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</li> </ul>	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</li> </ul>	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.1)
				- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</li> </ul>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы,</li> </ul>	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.2)
				- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - 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).	<b>0,3</b>	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K<sup>3</sup>)</b>		<b>1,0</b>				<b>100 баллов</b> Для расчета K <sup>3</sup> пояснения в формуле 6
<b>4</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>0,4</b>	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	<b>0,4</b>	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0-100 баллов	100 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (4.2)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>0,2</b>	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K <sup>4</sup> )		<b>1,0</b>				100 баллов Для расчета K <sup>4</sup> пояснения в формуле 6
<b>5</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>0,3</b>	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>0,2</b>	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)



			социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>0,5</b>	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K<sup>5</sup>)</b>		<b>1,0</b>				100 баллов Для расчета K <sup>5</sup> пояснения в формуле 6

# ПРИЛОЖЕНИЕ №4. Детализация причин неудовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности организациями г.Южно-Сахалинска

## МБОУ СОШ № 1

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
2	Открытость, и доступность информации на сайте организации	Недостаточность информации	Не пишут номера телефонов
4	Комфортность условий оказания услуг	Питание:неодинаковое (платное и бесплатное) Грязные помещения Старое здание школы Раздевалки для физкультуры (отсутствуют отдельные для девочек)	Девочкам нет отдельного места для переодевания на физкультуру Пища для "бедных" отличается от той, которую дают платникам и это - унижительно для детей из малообеспеченных семей, тем более, что их пища менее аппетитная Зданию школы требуется капитальный ремонт, особенно замена сантехники и канализации. много грязных помещений, требующих более тщательной уборки.
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) Отсутствие тьюторов	Инвалиду в школу не придти, т к нет приспособлений для передвижения инвал.коляски . Каким образом, например, смогут заниматься дети - колясочники? Для социализации таких детей нужна группа, а не домашнее обучение. А в школе для их обучения нет никаких условий. Нет возможности инвалидам передвигаться в школе по этажам Нет тьюторов Отсутствие пандусов Пандусов нет, подъёмников тоже нет. Инвалиды не смогут попасть ни в здание школы, ни в пристройки.
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и хамство обслуживающего персонала (вахтеры, секретарь)	Вахтёры оставляют желать лучшего Недоброжелательность Секретарь хамка редкая
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при	Недоброжелательность, снобизм Неумение общаться	не умеет они нормально, по-человечески, общаться с людьми Недоброжелательность и снобизм

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
	непосредственном обращении		
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи от учителей при дистанционном взаимодействии	Ответ не получила (при обращении)
9	Навигация внутри организации	Отсутствие или минимальная навигация Ограничение доступа в школу	В школу вообще трудно пройти, надо, чтобы учитель пришёл к входу и встретил Скорее сложно Табличек нет. Указатели только над выходом и все.
10	График работы	Обучение во вторую смену, особенно в младшей школе Обучение в субботу	Все начальные классы должны учиться в первую смену. Вторая смена обучения второклассников это не правильно . Они домой идут по темноте а у нас типа безопасность школьников на 1 месте!?? Дети начальной школы (второклассники) учатся со второй смены, занятия допоздна, а детям ещё добираться до дома и делать уроки. Пусть изменят уроки Уроки в субботу
11	Оказание услуг в целом	Наличие второй смены обучения в младшей школе Отсутствуют доп. внеурочные занятия	Вторая смена обучения 2 класс! Ходим на дополнительные занятия в другие учреждения
12	Предложения и пожелания	Питание: одинаковый уровень платного и бесплатного Доступность школы для родителей: более свободное посещение, дни открытых дверей, встречи с учителями Норматив домашних заданий для начальной школы Группа продленного дня (организовать) Раздельные раздевалки для физкультуры Обучение только в первую смену	Раздельные раздевалки для мальчиков и девочек Одинаковая еда и для тех, кто платит сам, и для тех, за кого платит муниципалитет Ввести норматив домашних заданий для начальной школы, особенно на каникулы, более которого чтобы не задавали. Да на каникулы вообще чтоб не задавали! Более открытый доступ для родителей. Обязательно организовать группу продленного дня для учащихся начальной школы Более свободное посещение для родителей учащихся. Больше дней открытых дверей. Встречи с учителями. Больше контакт с получателями услуги.

## МАОУ СОШ № 3 имени Героя России Сергея Ромашина

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	Ограничения доступа в школу Недостаточность информации	В школу войти невозможно, чтобы ознакомиться с информацией. Мало
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Несвоевременно обновляющаяся, устаревшая информация Несвоевременно обновляется электронный дневник Недостаточность информации Сложная навигация по сайту Сайт не оптимизирован для детей Недоступность информации из-за используемых форматов	В электронном дневнике не всегда написано домашнее задание Информация на сайте школы редко обновляется. Есть большое количество устаревшей информации. Информация не открывается для чтения, а скачивается, не всегда читается то, что скачивается Мало информации Не оптимизирован для работы с детьми. Скучный. Тусклый. Невозможно быстро отыскать необходимую информацию. Например, расписание звонков, расписание учебного времени и каникул
3	Своевременность оказания услуг	Устаревшая информация, несвоевременно обновляющаяся Технические проблемы сайта: зависает Невозможно получить пароль от электронного дневника Отсутствие помощи узких специалистов (логопед)	Не всегда вовремя информация, оценки. Дом. задание не совпадает или отсутствует вовсе Не могу получить пароль от Эл. Дневника ребёнка!!!! Необходима логопедическая помощь Несвоевременность предоставления информации об изменении кружков, проводимых в школе. Система виснет, не всегда можно войти в систему, до конца не отработана
4	Комфортность условий оказания услуг	Плохое питание Не поддерживается состояние кулеров с водой Отсутствие комплекта учебников в школе Нехватка кабинетов Нехватка специалистов Не оборудованы кабинеты для спец. предметов Оплата родителями доп. условий (жалюзи)	В начальной школе отсутствует второй комплект учебников, детям приходится носить тяжести. Питание не разнообразное, подается в холодном виде, не каждый день выдается молоко. Не обеспечен питьевой режим, ко второй смене кулеры с водой часто пустые. Кабинеты не обустроены под спец. предметы, нехватка кабинетов. В начальной школе нет учителя физ-ры Не хватает помещений Не хватка классов Парты очень низкие жалюзи на солнечной стороне за счет родителей и т.п

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
5	Доступность для инвалидов	<p>Низкие парты</p> <p>Отсутствие оборудования для инвалидов колясок (пандусов, лифтов и т.п.) внутри школы Неудобный пандус снаружи Вход не предназначен для колясок Отсутствие специально оборудованного туалета</p>	<p>Входная группа в школе очень узкая Зимой пандус постоянно в наледи На коляске инвалидной там очень трудно Не уверен, что дети инвалиды смогут передвигаться на коляске по школе Отсутствие пандусов. Отсутствие лифта. Очень не удобный пандус, состояние которого на оценку удовлетворительно Пандус есть только при входе Пандус имеется только снаружи. Внутри учреждения передвижение маломобильных учащихся не организовано Пандус часто проваливается перед заездом на крыльцо, узкие входные двери Пандусы только на входе Плохой пандус, гардероб на цокольном этаже То, что касается информации, то она доступна всем! Но вот сама школа, не сможет принять людей с ограниченными возможностями, т.к для этого нет ни каких условий Ширина входной двери не позволит пройти внутрь маломобильному человеку. Туалет не оборудован для таких людей. Нет лифта</p>
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	<p>Неприветливость и хамство технического персонала (вахтер, секретарь, работник столовой) Невозможность получения необходимой информации у вахтера, секретаря</p>	<p>Вахтер (охранник?) невежлив, зачастую не обращает внимание на учащихся входящих в здание. При обращении с вопросами отвечают невежливо, порой просто отворачиваются. Секретарь во время телефонного разговора также невежлив, трудно получить необходимый ответ. Вежливых людей в подобных организациях не встречала Вечно злая вахтерша, орет на детей, просто ужас, замечания делать бесполезно, пытались снимать на камеру обращение с детьми, потом звонила директор - заставила удалить запись, спорить с директором не решились Во-первых, на вахте не всегда к тебе относятся приветливо, во-вторых, в столовой, если мой ребёнок заходит попить воду, то его встречают с такой фразой как, сейчас ещё не подошло ваше время приходите после 3 его урока. Ребёнок просто зашёл попить воды. Ну можно это же сказать в вежливом тоне, а не на повышенном и раздраженном! Грубое и неприветливое отношение сотрудников на пропускном пункте в школе. грубый вахтер Грубят вахтеры при входе в помещение Женщины на вахте, довольно грубые, не приветливые На вахте сидят невоспитанные женщины, постоянно грубят. Какую то информацию получить нереально.</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			<p>Недоброжелательное отношение к детям и родителям со стороны обслуживающего персонала</p> <p>При входе в учреждение встречает очень грубая женщина , не желающая отвечать на вопросы . (Блондинка в годах)</p> <p>При входе вахтер не всегда адекватно относится к родителям, которые пришли на встречу с педагогическим составом.</p> <p>Такое ощущение, что все устали общаться с родителями и нет желание раскрывать какую-либо информацию</p>
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Грубость, неприветливость Отсутствие обратной связи от учителей при дистанционном взаимодействии Несвоевременно обновляющаяся информация	<p>Грубияны, мрачные</p> <p>Недоброжелательность</p> <p>Учителя не всегда отвечают на мои электронные письма, не вовремя указывают домашнее задание в эл дневнике</p>
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи от учителей при дистанционном взаимодействии	<p>Не всегда отвечают на письма</p> <p>Приходится по несколько раз обращаться по одному и тому же вопросу. Электронные письма обрабатываются несвоевременно, приходится дополнительно звонить.</p>
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации Закрыты лестницы	<p>Заблудился в школе.</p> <p>Закрыты лестничные пролеты одного крыла</p> <p>Запутанное расположение кабинетов, на верхних этажах.</p> <p>Запутанные лабиринты, так как вторая лестница на замке и это небезопасно при пожаре</p> <p>можно заблудиться</p> <p>Не удобно найти кабинеты</p> <p>Нет табличек и указателей, в здании при первых посещениях невозможно сориентироваться.</p> <p>Нет навигации</p> <p>Нет указателей с номерами кабинетов для навигации по этажам</p> <p>Нету никаких указателей, где какой кабинет находится.</p> <p>Один лестничный пролет был перекрыт</p> <p>Отсутствие указателей. Человеку, который не был в здании школы ни разу, очень трудно найти необходимый номер кабинета. Очень запутанное размещение кабинетов.</p> <p>Тяжело сориентироваться</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
10	График работы	<p>Наличие второй смены обучения, особенно в младшей школе</p> <p>Позднее начало уроков для второй смены</p> <p>Раннее начало уроков для первой смены</p> <p>Отсутствие сотрудников во второй половине дня</p> <p>Приемные часы только в середине дня</p>	<p>2 смена</p> <p>2 смена для 2-клашек это очень не удобно.</p> <p>вторая смена это минус</p> <p>Второй смены не должно быть</p> <p>Многие работники принимают только в обеденное время, когда все на работе</p> <p>Не всегда работники на месте, если рабочие часы школы до 19-30, то и директор, и мед.сестра, и завуч должны быть на работе. В случае ЧП.</p> <p>Не устраивает вторая смена</p> <p>Неудобна вторая смена, неудобен график работы завуча (исключительно в вечернее время два раза в неделю, в связи с чем не можем получить доступ в эл дневник)</p> <p>Окончание второй смены 19.20 - очень поздно</p> <p>Очень неудобна вторая смена для начальных классов</p> <p>Плохо</p> <p>Поздно начинается вторая смена</p> <p>Пора ликвидировать вторую смену</p> <p>Работа медицинского кабинета только ограниченное количество времени</p> <p>Рано начинает учиться первая смена</p> <p>Ребенок учится со второй смены.это неудобно</p> <p>Совпадает с графиком моей работы</p> <p>Уроки начинаются рано из-за второй смены</p> <p>Хотелось бы обучение только в 1 смену!</p> <p>Хотелось бы, чтобы вторая смена начиналась пораньше, с 13.00 часов</p>
11	Оказание услуг в целом	<p>Низкий уровень предоставляемых знаний и навыков</p> <p>Уроки физкультуры не в спортзале</p> <p>Необходимость дополнительных занятий с репетитором</p> <p>Взаимодействие учителя с учениками: оскорбления и т.п.</p>	<p>Все</p> <p>Качество образования</p> <p>Не проводятся регулярно занятия физкультурой в спортивном зале, а в тех случаях, когда это случается дети не получают необходимых навыков - подтягивание, отжимание, лазание по канату и т.п. Школа не принимает активное участие в городских соревнованиях. Учителя при общении с детьми в классе на уроке допускают оскорбления (тупой, дебил), повышают голос до криков.</p> <p>Проблема в получении качественных знаний по математике в старших классах.</p> <p>Слабо дают учебный материал, дети сидят на репетиторах</p> <p>Слабый образовательный процесс. Верните советскую систему!!!</p> <p>Уже на протяжении 6 лет невозможно получить качественные знания по математике. Понимаю, что с детьми тяжело, у них не хватает мотивации и т.д. но я считаю , что заинтересовать ребенка своим предметом это и есть самая</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
12	Предложения и пожелания	<p>Обучение в одну смену  Второй спортзал, снести стадион  Пед. состав: обновить (омолодить), расширить, аттестовать  Доброжелательность и вежливость персонала в контактах с родителями и детьми  Профессиональная охрана  Питание (вкусное, разнообразное, до конца второй смены)  Внеурочные занятия  Группа продленного дня  Состояние туалетов, столовой (ремонт)  Мебель в классах (сменить столы, стулья)  Оборудование в спортзале и актовом зале  Доступность и полнота информации о школе,  Своевременность информирования родителей о детях  Доступность участия родителей в жизни школы  Зона ожидания для детей до начала уроков (лавки, беседки)  Количество детей в классах (уменьшить)  Навигация (разработать более понятную)  Фасад школы (ремонт)  Оборудование пандусами входных групп  Отопление (отрегулировать)  Регуляция потоков входа и выхода</p>	<p>важная миссия Учителя сегодня.  Обучение детей в одну смену  Чтобы у всех детей, включая начальную школу, были уроки физкультуры в спортивном зале  2 ставки логопеда  Более молодые преподаватели.  Построить дополнительный спортивный зал  Более развернутую информацию для родителей!!!!  Больше внеурочных занятий, кружков, построить ещё один спортзал, организовать группу продлённого дня  Больше информации в интернете  Быть более внимательными по отношению к детям  Быть добрее и вежливее к школьникам  Вежливый и доброжелательный персонал на ресепшн.  Взаимодействие вне школьных программ  Все должны учиться с первой смены. Проведение уроков физкультуры на свежем воздухе. Увеличить количество уроков физ-ры для большей активности детей  Вторую смену начинать в 13.00; проработать вопрос по физической культуре, так как многие классы не занимаются на уроке физкультурой из-за нехватки спортзала  Дополнительные занятия в самой школе пусть и будет на платной основе, просто нам родителям было бы очень удобно, чтобы ребенок после уроков, не выходя из школы, занимался дополнительными кружками.  Дополнительный спортивный зал, группу продленного дня.  Достроить корпус школы либо сократить кол-во учащихся  Зеленая зона, лавки, беседки, где дети могли бы ждать начала уроков  Исключить вторую смену  Исключить хамство преподавателей по отношению не только к ученикам, но и их родителям  Испытательный срок для всех новых учителей с учетом мнения об учителе самих учеников.  Модернизация, тех оснащение  Начать с преподавателей: любовь и доброжелательность к детям, уметь выслушать, идти на компромис, быть теми, кого можно уважать и брать пример  Нужна лицензированная охрана  Нужна профессиональная охрана</p>



№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			<p>Обеспечить возможность учащимся получать полноценное питание ( за свой счёт) и пересмотреть режим работы столовой до конца уроков 2 смены</p> <p>Обеспечить такие условия работы для учителей, чтобы они не уходили. За 6 классов ребенок сменил 6 классных руководителей! Причины были разные.</p> <p>Облагородить туалеты!!!!!!!!!!!!!! Поменять стулья, установить во всех классах интеллектуальные доски.</p> <p>Обучение только в первую смену, 5 дней в неделю</p> <p>Обязательно нужна группа продленного дня для младших классов. Для младших классов необходим второй комплект учебников. Пообещали, но как всегда не предоставили! Безумно неудобно и несправедливо, что вторые и третьи классы учатся во вторую смену.</p> <p>Отменить вторую смену и разгрузить учителей. Кормить полноценно и разнообразно детей, особенно второй смены.</p> <p>Сделать доступным участие родителей в жизни школы, обеспечить открытость работы общешкольного родительского комитета, в т.ч. с использованием сайта</p> <p>Пересмотреть режим работы и увеличить рабочую площадь</p> <p>Периодически устраивать день открытых дверей</p> <p>Пусть ворота всегда будут открытыми! Очень неудобно когда ты заходишь с одной стороны и потом приходится обходить с другой .</p> <p>Работа медицинского кабинета</p> <p>Обратить внимание на питание детей, отвратительная кухня</p> <p>Обратить внимание на питание детей. Не хотят бесплатно питаться в школе (льготники)</p> <p>В столовой меню очень плохое</p> <p>Разнообразить питание по выбору, не кормить однообразно, готовить разные блюда по одной цене, чтоб дети могли выбрать. Иначе много еды выбрасывается, а это нерациональное использование государственных средств.</p> <p>Ремонт в столовой и туалете. Установка посудомоечных машин в столовой</p> <p>Ремонт туалетов и повышения температуры в школе. А также усовершенствовать актовый зал и спортивный зал с помощью специального оборудования.</p> <p>Сделать бесплатные кружки для детей и проводить их сразу после уроков, чтоб не было перерыва большого. Первоклассникам очень неудобно. И поменять новую мебель в классах. Стулья и столы старые. Дети зацепляют вещи, дыры потом получают.</p> <p>Сделать навигацию более понятной.</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			<p>Сделать пристройку, тем самым создать больше места для учащихся. Открыть больше творческих кружков, чтоб ребёнок был занят в одном месте. Как в 3 гимназии.</p> <p>Сделать ремонт и построить спортзал Сделать ремонт: внутренний и внешний. Снести их уродливый стадион</p> <p>Снизить нагрузку учителей путём расширения штата сотрудников Создать условия, позволяющие детям, учащимся во вторую смену, не ожидать начала уроков на улице. Очень маленькое пространство в фойе, что приводит к большому скоплению детей и как следствие к давке. Убрать вторую смену. Вовремя выявлять воров.</p> <p>Убрать учителя английского (Аллу Александровну), т.к она некорректно ведёт себя с учениками.</p> <p>Указатели, адекватных работников, пропускной вход и выход отдельные. Улучшение качества питания в столовой. Полная укомплектованность преподавателей. Труды для мальчиков! запретить телефоны в свободное от уроков время.</p> <p>Улучшить работу столовой, сделать новый спортивный зал. Укомплектовать адекватными учителями математики. Урегулировать Отопление в помещении</p> <p>Чтобы со стороны учителей было больше контроля за детьми в отношении учебы и извещали родителей о каких-то либо трудностей ребенка в учебе, чтобы родители ничего не упустили и смогли вовремя отреагировать на учебу ребенка</p>

## МБОУ СОШ № 4

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
2	Открытость, и доступность информации на сайте организации	Несвоевременно обновляется электронный дневник	Электронный дневник не заполняется, каких либо объявлений нет
3	Своевременность оказания услуг	Несвоевременность решения возникающих проблем	Вопросы, которые возникают не всегда решаются как хотелось бы Потому что директор школы неадекватен
4	Комфортность условий оказания услуг	Старое здание Отсутствие пластиковых окон Зона ожидания (прихожая) маленькая	Здание старое Маленькая прихожая в школе, в которой приходится ожидать разрешения пройти в школу Помещение школы старое. Пластиковые окна отсутствуют.
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) Отсутствие специалистов	Не все категории инвалидов смогут обучаться в данной школе из-за отсутствия специализированного оборудования (отсутствие табличек со шрифтом Брайля, отсутствие пандусов для колясочников и т.д.), также отсутствие узких дефектологических специалистов не предусмотрено прагматически ничего для получения комфортного образования детям инвалидам
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Нетактичность руководства к родителям	Директор не тактичен по отношению к родителям
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Невежливый персонал (столовая)	Не очень вежливый персонал в столовой Причин очень много
10	График работы	Ограничения доступа в школу	Иногда, чтобы туда зайти, нужны дополнительные договоры
11	Оказание услуг в целом	Несвоевременно обновляется электронный дневник Старое здание Отсутствие пластиковых окон	Ставят оценки несправедливо или они появляются позже и домашнее задание в электронный дневник не вносится или меняется Школа старая, ремонт фасада отсутствует, окна наполовину поменены.
12	Предложения и пожелания	Помещение школы: новое, реконструкция или ремонт, расширить и оборудовать прихожую Доброжелательность и вежливость персонала в контактах с родителями	Больше места Быть людьми Выдавать детям молоко. горячее питание Для родителей - ожидание детей в коридоре, а не на улице. Переодевание

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>и детьми Камеры в классах Пед. состав: обновить Питание: горячее, Спортзал (увеличить) Лабораторное оборудование (увеличить) Интернет: по всей школе, улучшить работу сетевого города Часы приема Спортивные мероприятия (увеличить)</p>	<p>детей в фойе школы, а не в маленьком коридоре. Для увеличения качества оказываемых услуг, я могу предложить увеличить капиталовложение с целью на приобретение методических пособий и улучшения комплектации лаборантских. Методические пособия (лабораторное оборудование) для занятий по физике закачиваются на уровне 7-8 классов. Учитель рад бы провести лабораторную работу или опыт для старших классов, но за неимением оборудования это приходится оставить на лучшее время. Доброжелательность сотрудников и терпения им Камеры в классах Мне не нравится, где переобучаются. Нам недостаточно, нужна нормальная площадка. Мне не нравится спортзал он очень маленький Новое здание Новое помещение школы Отремонтировать здание, сделать нормальный ремонт Отремонтировать здание. Побольше уважения и терпения к учащимся Повысить бюджетное финансирование школы, оборудовать площадки. Поменять штат Пора уже выходить на уровень других школ Построить новое здание школы Расширить прихожую, где дети переобучаются. А родители ожидают Реконструкция учебного здания школы Ремонт нашей школы, полностью! Сделать по всей школе интернет, чтобы пользоваться сетевым городом!!!! Срочно ремонт фасада и замена оконных блоков Улучшить организацию питания, школьная территория Улучшить работу сетевого города Хорошего классного руководителя, который идёт к Вам на контакт, и полнейшее понимание Часы приема Чтоб спортивных мероприятий было побольше Чтобы дети наши не разувались в прихожей. Сделали бы лавку.</p>

## МБОУ СОШ № 5

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, доступность информации информационных стендах и на	Несоответствие информации и реальности	В связи с тем, что много не совпадений с реальностью. как учитель, столкнулась с тем, что иногда информация на стендах, на школьном сервере претерпевает изменения в угоду меняющимся жизненным реалиям. так происходит, например, с коллективным трудовым договором, который меняется без обсуждения на коллективе. нет причин
2	Открытость, доступность информации на сайте организации и на сайте	Несвоевременность информации Недостаточность информации (в т.ч. бюджетной) Несоответствие информации на сайте и устной информации Отсутствие информации, что ведет к необходимости посещать школу	Все под самый занавес или с задержкой как уже отвечала ранее, информация не полная или размещенная на сайте и школьном сервере не соответствует той, которая озвучивается руководством устно. Нет бюджетной прозрачности. с приказами не знакомят или знакомят задним числом Так как на сайте школы, больше половины нужной информации отсутствует, и из-за этого, необходимо являться в школу, для получения действительно нужной и полной информации.
5	Доступность инвалидов для	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) внутри школы Вход не предназначен для колясок Отсутствие специального подхода к обучению детей-инвалидов	Нет лифта и пандуса Подъем для инвалидов стоит только на главном входе. А про перемещение между этажами можно вообще забыть. Слишком узкая входная калитка. Асфальт на территории школы старый, с выбоинами. Не оборудованы подъемно-спусковые пути, нет пандуса, нет кнопок вызова персонала, очень высокие ступени Т.к. сть один мальчик, который учится в этом заведении и к нему относятся также, как и ко всем, без помощи, а уж если и помогают, то на том же уровне, что и остальным грубят
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте и при	Неприветливость и хамство обслуживающего и руководящего персонала (вахтер, завуч, директор)	Заходишь в школу вахтёрша нервная орёт! Завуч тоже невежливая. Про директора молчу?? Сразу видно ни следа вежливости?? На имеющейся вахте сидит старая женщина вахтёр. Мне несколько раз приходилось быть невольным свидетелем того, как она обращается к детям, особенно младшеклассникам - грубо комментирует опоздания детей, крайне неприятно отзываясь о родителях этих малышей При входе в школу стояла завуч, мне нужно было к директору, она в грубой форме сказала, чтобы я надевала бахилы. Нигде никакой информации нет по поводу этого вопроса. В первый раз могут же предупредить нормально, без высказываний в грубой форме.

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			причина в том, что к ученикам, родителям и учителям применяются двойные стандарты. с теми кого боятся разговаривают вежливо, с тех, на кого "плевать", как говорится, "три шкуры дерут"
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Т.к. кабинеты разбросаны по этажам, причем, в прямом смысле, но особенно отличается от всех кабинетов 45, его можно не сразу найти, т.к. к нему ведет только одна из всех лестниц, еще, из всех этажей, туалет работает только на первом
10	График работы	Невозможность контактов родителей с учителями из-за графика работы учителей, невозможности дистанционных контактов	Я несколько раз пыталась встретиться с некоторыми учителями, но безуспешно, так как учителя практически сразу же после звонка с урока уходят домой. У меня нет возможности приезжать в школу с утра, так работаю с утра и работаю в Ново-Александровске, а школа в Южно-Сахалинске. Телефон учителей классный руководитель не даёт. Я сама несколько раз говорила классному руководителю, что мой номер телефона она может дать учителям, что бы те могли мне позвонить. Но мне точно неизвестно - давала ли классный руководитель мой номер телефона учителям.
11	Оказание услуг в целом	Отсутствие обратной связи от учителей Не современная школа Недостаточная информация учителя о необходимых для учебы материалах Грубость учителей Отсутствие некоторых бесплатных уроков	Не современная школа! Нет ответа со стороны учителей. И как выяснилось, учитель по русскому языку Евгения Витальевна самовольно внедряет свои правила - она вырывает листы из тетрадей учеников, в которых 18 или 24 листа, оставляя 12 листов. У меня возникает логический вопрос - почему на собраниях ни родителям, ни ученикам никто не объясняет какие конкретно тетради и дополнительный материал (карты, атласы, готовальни, альбомы, карандаши, краски, пластилин, картон, бумагу и т. д.) нужно купить для ребёнка!!! Учителя грубоватые, дети курят с начальной школы, всё время просят деньги и деньги. Нету бесплатных уроков: робототехники или например компьютерных занятий!
12	Предложения и пожелания	Отмена занятий в субботу Мебель в классах (обновить столы и стулья) Взаимодействия учителей с родителями: родительские собрания 2 раза в месяц с учителями Кабинет психологической разгрузки Реконструкция внутри школы: расширение вестибюля, гардероба Руководство: смена, снизить	больше внимания к посетителям интерактивный кабинет психологической разгрузки Не таких строгих учителей Побольше компьютеров для детей. Чтобы парты и табуретки заменили на новые, потому что они все старые. Об них портятся брюки и колготки уже устали покупать новые колготки и брючки. Для многодетных семей дорогое удовольствие! Проводить родительские собрания 2 раза в месяц с присутствием учителей предметников, что бы каждый из учителей мог в доступной форме объяснить свои требования (или прихоти?) к предмету. Что бы каждый из родителей смог

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		административное давление	<p>получить ответ на вопросы из уст  Расширение вестибюля школы. Более просторный гардероб.  Расширить площадь гардероба  Сменить директора</p> <p>Снизить административное давление, снизить кол-во бумажной работы, министерству и департаменту образования переориентировать свою деятельность с цели "охота на ведьм" к цели "гуманизация образования", т.е перейти от тотального контроля с целью наказать, к методической поддержке с целью наладить учебный процесс. Пишу и как мама ребенка, обучающегося в этой школе, и как педагог, работающий в этой школе. Педагог не предоставляет услуги, педагог занимается творчеством по призванию. Творчество по призванию не может ограничиваться регламентом. это две вещи несовместные.  Хотелось бы более удобного пользования столовой. Так все замечательно.</p>

## МАОУ СОШ № 6

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, доступность информации информационных стендах и на	Недостаточность информации (в т.ч. бюджетной) Несвоевременность информации	<p>Мало информации. Только формальная</p> <p>Не вся и не полная информация о деятельности школы</p> <p>Нет информации о проделанной работе, в том числе, сколько из бюджета выделено средств и куда они ушли. О ремонтах в помещениях, приобретения инвентаре, покупке материалов для освещения. Это то, на что собирают деньги в школе. Неизвестно получается, оплатили родители это или выделено из бюджета. Обманули нас или нет</p> <p>Причина в том, что нет оперативности</p>
2	Открытость, доступность информации на сайте организации и	<p>Недостаточность информации: по педагогам, доп. внеурочной работе, городским мероприятиям; необходимость в связи с этим посещать школу, звонить</p> <p>Несвоевременность информации: запаздывает, редко обновляется</p> <p>Несвоевременно обновляется электронный дневник</p> <p>Сложная навигация по сайту: неудобная структура, непонятные обозначения и названия разделов</p> <p>Несоответствие электронной и реальной информации напр., по расписанию звонков)</p> <p>Недоступность информации из-за используемых форматов</p>	<p>Все данные указаны в неполном объеме или вообще отсутствуют</p> <p>Информация редко обновляется. Часто не соответствует действительности.</p> <p>Учителя не заполняют сетевые дневники вовремя.</p> <p>Мало информации о том, какие кружки, спортивные секции есть в школе. Нет информации по расписанию, педагоге, который проводит эти кружки, возрастной категории детей. Так же нет информации об конкурсах, мероприятиях проводимых в городе, области для учеников и родителей, где могли бы они принимать участие. Вообще в школе очень плохо организована внеурочная деятельность.</p> <p>На сайте школы поздно выкладывают информацию</p> <p>Например, неудобные наименования папок. Чтобы найти информацию о требованиях к школьной форме, пришлось все папки/закладки пересмотреть, а тема очень важная.</p> <p>Не всегда есть доступ к онлайн сайтам или они не обновляются</p> <p>Не вся информация указана, неполно указана контактная информация, нет информации о педагогическом составе</p> <p>Не соответствует реальности. Нет нужной информации. Много нужно уточнять звонком в канцелярию</p> <p>Неудобный сайт, не вовремя выкладывают информацию. Документы не всегда бывают читаемы</p> <p>Очень неудобный сайт</p> <p>Расписание звонков не соответствует действующему расписанию</p> <p>Сайт отвратительно заполняют учителя</p> <p>Сложно было найти интересующую информацию, структура сайта неудобная</p> <p>Трудно найти информацию о режиме школы, о каникулах и пр.</p>



№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			Электронный дневник не всегда работает, оценки появляются , когда нет уроков, или того хуже когда ребёнок на больничном.
3	Своевременность оказания услуг	<p>Несвоевременно обновляется электронный дневник</p> <p>Отсутствие прозрачности выставления оценок</p> <p>Запоздание в информировании родителей</p> <p>Отсутствие бесплатных дополнительных занятий</p> <p>Длительные ожидания документации: квитанций, договора на группу продленного дня и т.д.</p> <p>Отмены уроков</p> <p>Смена расписания</p> <p>Взаимодействие учителей с детьми: недоброжелательность</p> <p>Сайт</p>	<p>В школе нет ни одного бесплатного кружка для детей, дополнительных занятий</p> <p>Длительное ожидание договора на включение ребенка в группу продленного дня, ожидание квитанций, неверный расчет сумм в квитанции</p> <p>Колония для детей строгого режима</p> <p>Мы первоклассники и зачастую нужную информацию нам говорят не вовремя или как пройди данное анкетирование за час до нужного времени!</p> <p>Не вовремя выставляются оценки, заполняется электронный журнал. Оценки появляются ниоткуда, учителя не могут объяснить их происхождение, ссылаясь на давность времени</p> <p>Не учат. Все перекалдывают на плечи родителей. Зарабатывают на репетиторстве</p> <p>Некоторые учителя не поочередно дают информацию, скачут по учебнику, непонятно ставят оценки. При пррхождении новых тем, задают вопрос все ли понятно, а если ребенок тянет руку и задает вопрос, отвечает, что все рассказала, надо было слушать внимательно.</p> <p>Определенные должностные лица школы забывают, чем они занимаются и чем должны заниматься, и ведут себя слишком высокомерно!</p> <p>При записи ребёнка в первый класс потребовалась неделя, чтоб получить отказ в приёме в школу.</p> <p>Расписание уроков часто меняется. Уроки отменяются по разным причинам</p> <p>Сайт никто не мониторит</p>
4	Комфортность условий оказания услуг	<p>Старая мебель</p> <p>Отсутствие отдельного входа для начальных классов</p> <p>Физкультура проходит не в спортзале</p> <p>Крайне плохое состояние туалетов</p> <p>Отсутствие обратной связи от учителей</p> <p>Взаимодействие учителя с учениками: оскорбления и т.п.</p> <p>Отсутствие кнопки выхода из школы для всех (есть только у вахтера)</p> <p>Несвоевременная информация об</p>	<p>Должен быть отдельный вход для детей начальных классов.</p> <p>Мебель не комфортная,старая. До 4 класса дети полноценно не занимались физической культурой,потому что был всегда занят зал.Физкультура была в классе,читали книжки</p> <p>Необходим ремонт туалетов для детей, а так же установления кнопки для выхода из школы, чтобы кнопка была не у вахтерши только, так как она не всегда на месте.</p> <p>Несвоевременно размещаются оценки учащихся в сетевом городе</p> <p>Неуважительное отношение коллектива. Всё с трудом.</p> <p>Отсутствует свой класс у ребенка. 1 класс.</p> <p>Парты не стоят ровно, когда ребёнок сидит ноги свисают не достают пола, пол неровный, парты шатаются! Ходят в носках</p> <p>Педагогические работники унижают чувства собственного достоинства детей</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		оценках в сетевом городе	Ребёнок учиться уже второй год, и за два года не было физкультуры в спорт зале. Физкультуру проводят в классе или на улице. Т.к. в школу не пропускают родителей, для детей младших классов очень мало сидящих мест для того, чтобы переодеться, а впереди зима Ужасные туалеты Учителя кричат на детей, высказываются бранью, нет подхода к детям с ОВЗ. Хотелось бы больше обратной связи от учителей.
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) Отсутствие тьюторов Неудобный пандус снаружи Пролеты и проемы не предназначены для колясок Отсутствие специально оборудованного туалета	В связи с тем, что у ребенка ЗПР до сих пор не вижу работы социального работника и логопеда. Для инвалидов-колясочников не удобны двери и проходы, лестницы Для инвалидов ничего не предусмотрено. Инвалиду не подняться в класс, расположенный выше 1 этажа. Не предусмотрены пандусы, нет лифта (для колясочников) Нет лифта, или подъемника на этажи Нет никаких условий для инвалидов...пандусы например...туалет Нет пандусов и лифтов Отсутствие пандусов для инвалидов-колясочников Просто плохо, здание старое, проемы и пролеты узкие, если говорить об ограниченных возможностях, приятного мало... С коляской с маленьким ребенком с трудом поднялась на второй этаж. Нет устройств для подъема.
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры, секретарь) Грубость в отношениях с родителями и с детьми Отсутствие настроенности на конструктивное решение вопросов со стороны персонала школы Некорректное общение администрации (завуч)	Бывает что не пускают, так как нет бахил. Говорят покупайте у нас за 10 рублей. Но бывают такие ситуации, что просто нет с собой мелочи. А нужно попасть к учителю и т.д Вахтеры при контакте с посещающими не выказывают желания помочь, лишь грубят. Все время приходится спрашивать через третьих лиц, касаемо уроков Грубо отвечают, не хотят разговаривать, обрывают телефонный разговор на полуслове Грубо разговаривают вахтеры, как с родителями, так и с детьми. Грубое отношение вахтеров Грубость Грубы. Не пускают родителей в фойе школы, чтобы встретить или проводить ребенка. Грозят вневедомственной охраной. Грубые вахтеры Грубят

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			<p>Имеет место грубость и не корректность в общении            Инцидент с вахтером            Консьержи страшно кричат на детей и родителей, иногда с матом. Всегда чем-то недовольны, на позитивный контакт не идут.            На вахте сидит грубая дежурная            На входе встречают женщины, разговаривающие иногда грубо, не слушающие по какой причине пришли в школу, просто не открывают дверь иногда на просьбу открыть            На входе чаще всего сидит «техничка» с амбициями директора. Там не то что дети, там некоторые взрослые робеют.            Не вежливо разговаривают сотрудники школы, грубят, кричат.            Не припомню вежливого и доброжелательного работника в холле школы            Не совсем корректно завуч общается с родителями            Невероятно грубые работники и персонал школы, очень высокомерно относятся к ученикам            Односторонняя коммуникация. Устаревшие правила школы. Грубость со стороны персонала            Очень грубое общение, особенно утром, не хватает служебных собак и автоматов            Первичными контактными лицами, при личном посещении школы, являются дежурные в коридоре женщины... Они грубят, и взрослым и детям            Персоналу, осуществляющему контроль доступа в учебное заведение, необходимо быть вежливее и доброжелательнее            Секретарь грубовато разговаривает.</p>
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Грубость, недоброжелательность Неумение общаться, отсутствие гибкости Безразличие к детям Отсутствие индивидуального подхода Несвоевременная и некачественная информация	<p>Безразличие к детям            Грубо ведут себя по отношению к детям и родителям            Невнимательные, внятных ответов на свои вопросы не получаешь            Недоброжелательны            Нет индивидуального подхода            Отсутствие гибкости, отсутствие доброжелательности            Проблемы коммуникации от многих учителей. Связано с незаполнением домашнего задания в сетевом городе.</p>
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи от учителей при дистанционном взаимодействии Грубость и хамство учителей	<p>Грубят            На задаваемые вопросы через сетевой город ответа не получал            Учитель должен тактично разговаривать с родителем            Учитель технологии мало того, что некомпетентна как педагог, но и хамит на</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
9	Навигация внутри организации	Навигация отсутствует вообще Нет указателей кабинетов	<p>обращения</p> <p>Большое, запутано здание</p> <p>Было бы удобно, если на входе был план кабинетов в школе, чтоб можно было ориентироваться</p> <p>В коридорах школы для меня было сложно ориентироваться, находить актовый зал, туалет.</p> <p>В первые посещения было сложно сориентироваться где актовый зал, как пройти в крыло, где учится ребёнок. Табличек и указателей не было</p> <p>Вообще непонятно, где что находится</p> <p>Запомнил, как идти в класс к ребенку с 3-его раза, лестница которая ведет к выходу очень далеко, не всегда открыта</p> <p>Когда тебе на входе машут рукой «туда на второй этаж» напоминаешь себе слепого котёнка.</p> <p>Несоответствие нумерации кабинетов с этажом</p> <p>Не видели табло, спрашивала у вахтера как пройти.</p> <p>Нет ориентиров и указателей. Где какие классы, где раздевалки, где спортзал и актовый зал. Дойти можно в первый раз только в сопровождении.</p> <p>Нет стрелок указания, где лестничная площадка</p> <p>Указателей нет, в школе были один раз на родительском собрании. Трудно сделать полноценный ответ, если родителям запрещено посещать школу</p>
10	График работы	Обучение во вторую смену Шестидневная неделя Неудобный график обеда	<p>Наличие второй смены негативно сказывается на психоэмоциональном настрое детей. Ученикам 2-го и 3-го класса очень тяжело.</p> <p>Наличие второй смены, проблемы с тренировками в спортивной секции</p> <p>Неудобный график обеда в учреждении</p> <p>Поздно заканчиваются уроки со второй смены для детей 2-х классов.</p> <p>Ребенок на протяжении практически всей учебы учится во вторую смену</p> <p>Поздно заканчиваются занятия, есть школы, где график разработан так, что занятия заканчиваются на 40 мин. раньше</p> <p>Шестидневная неделя очень неудобна, дети не успевают отдохнуть. Думаю, если бы помещение English first отдали школе, была бы возможность учиться только 5 дней в неделю</p>
11	Оказание услуг в целом	Безразличное отношение учителей к ученикам Большое наполнение классов Доп. внеурочные занятия: отсутствуют кружки, обязывают	<p>Большой объем д/з</p> <p>Несправедливое и слишком строгое оценивание работ ребенка некоторыми учителями"</p> <p>Абсолютно не заинтересованы в образовательном процессе, отбивают у детей интерес к учебе</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>посещать (не по желанию), Большой объем домашних заданий Недостаточный контакт учителей с родителями Кабинет начальной школы находится в средней школе Кнопка для выхода из школы недоступна всем, только у вахтера Неполная доступность информации (оценки, домашнее задание и т.д.) Физкультура для младшей школы: нет специалиста Заставляют покупать лыжи</p>	<p>В связи с тем, что у учителей этой школы безразличное отношение к своим классам, вся внеклассная деятельность на плечах родителей. Учителя ставим только перед фактом, сама инициативу не проявляет. Все делаем сами График деятельности внеурочки не всегда поддерживается, в помещении душно, в классе 33 человека, что очень много. Личность учителя, отсутствие кружков Лыжи нужно покупать, окна и двери раскрыты при проведении уроков, от этого сквозит! Мало контакта с родителями Мало мест для переобувания, родителей не пускают на порог, не обустроено место для ожидания начальной школы. Кабинет начальной школы находится в средней школе, дверь в туалет открывается с большим трудом. Электронный замок открывает один человек и в его отсутствие скапливается очередь. Некоторые учителя грубо относятся к детям и безразличие к тому, как они усвоили материал. Плохо организована внеобразовательная деятельность. Нет доп кружков. Уроки физ-ры в младших классах ведет не опытный физ.рук а классный рук. Внеурочная деятельность не по желанию а в обязательку. Лыжи зимой заставляют покупать. Не выдают ни каких Хотелось бы больше хороших педагогов Хотелось бы полноценный доступ к информации, своевременное проставление оценок по предметам, полное описание домашнего задания и присутствия детей в школе</p>
12	Предложения и пожелания	<p>Доп. внеурочные занятия: больше, бесплатные Взаимодействие персонала школы с родителями и учениками: вежливость, доброжелательность, терпимость, своевременное информирование Пятидневная учебная неделя Регуляция потоков учеников двух смен: открыть западный вход, зона ожидания для учащихся внутри школы</p>	<p>Пускать родителей в фойе до до металлодетекторов. Если решено, что зимой лыжи их необходимо выдавать. Побольше внеурочной деятельности: развивайки, спорт, мастерские Менять расписание дополнительных уроков или добавлять ещё, чтоб удрбно было посещать Чтобы при нынешнее строительство на территории школы не съело саму пришкольную территорию Активнее использовать Сетевой город!!! Больше взаимодействовать с родителями и учениками Брать на работу вежливых сотрудников со справкой от психиатра и психолога. Быть более терпимее и доброжелательней Ввести пятидневную учебную неделю</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Возможность ожидания для родителей в фойе школы  Питание: улучшить, изменить график (с 12-13)  Обучение в первую смену.  Пед. состав: омолодить, осуществлять проф. отбор (психологами), расширить Пандусы (оборудовать)  Школьная форма (ввести)  Мебель (обновить)  Видеокамеры в классы  Ремонт внутри школы: классы, туалеты  Дополнительный корпус  Кнопка для выхода из школы (доступность для всех)  Безопасность детей в школе: улучшить условия, профессиональная охрана  Навигация в школе  Обеспечение физкультурно-спортивных занятий:  дополнительный спортзал, привести в соответствие с нормами состояние футбольного поля, тренажеры, теннисный стол, лыжное снаряжение  Больше контактов родителей со школьной жизнью: дни открытых дверей, личный контакт с классным руководителем, посещение родителями мероприятий, праздников  Доступность финансовой отчетности для родителей</p>	<p>Ввести школьную форму установленного образца во всех классах, улучшить дисциплину по всем направлениям. Жесткий контроль за детьми, на территории школы. Как это наблюдается в гимназиях. И организовать бесплатные дополнительные кружки на территории школы, а не вне ее стен  "Вежливо, с уважением относиться к каждому приходящему в школу.  Сделать безопасный контроль для всех приходящих в школу, проверять рюкзаки и т.д.  Вернуть обратно классные журналы. Где классный руководитель мог бы посмотреть д\з другого педагога.  Внеклассные кружки - рисование, танцы и т.д.  впускать детей второй смены отдельно от старшеклассников, например открыв западный вход. и впускать детей в холл во время непогоды - дождя или снега, а не держать их на улице  Выровнять полы, чтоб парты стояли ровно.  Делать для родителей дни открытых дверей, чтоб родители могли побывать на уроке и посмотреть, как происходит учебный процесс.  дети в школе должны учиться, а не получать флаеры или билеты на разные представления. это должно быть во вне урочное время  Доброжелательность к детям  Дополнительные занятия по предметам не для галочки.  Дополнительный корпус  Изменить график обеда с 12-13  Лицензированная охрана учреждения  Личный контакт с классным руководителем. Посещение родителями мероприятий, праздников.  Набирать квалифицированных и стрессоустойчивых, заинтересованных специалистов!  Наверно хорошего, активного, любящего свою работу директора, чтобы поменял всю организацию учебного процесса и внеурочную деятельность школы.  Наладить сайт Школы. Улучшить работу над расписанием. Перестать без причин отменять / переносить / заменять уроки  Неудобно учиться ребёнку со второй смены.  Омолодить кадры  Оплата за продленку через сайт госуслуг. Электронный дневник.  Организация места для ожидания учащихся внутри организации хотя бы</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Пришкольная территория: опасности сокращения, детские площадки</p> <p>Сетевой город, электронный дневник: активизация</p> <p>Руководство: смена</p> <p>Регуляция температурного режима (жарко)</p> <p>Входная группа: раздевалки</p> <p>Группа продленного дня</p> <p>Уменьшить наполняемость классов</p> <p>Сайт: оптимизировать работу</p>	<p>холодный период времени года.</p> <p>Организовать вход (помещение), чтобы родители могли проводить и ожидать своих детей. Починить дверь в женском туалете на 1 этаже в начальной школе.</p> <p>Открыть проход со стороны ул. Комсомольская</p> <p>Пандусы для колясок, дет.площадки, тренажеры и тен.стол на улицу. Лыжное снаряжение от школы, а не приносить личное.</p> <p>Повесить при входе на этаж номера кабинетов и направление. Вывешивать информацию об истраченных средствах на нужды школы. Чтобы было видно что из фонда родителей сделано, а что из бюджета. Обеспечить видео и аудио аппаратурой классы для проверки как правильности поведения и проверки подачи знания педагогами, так и проверки учеников, лучше онлайн трансляцией и в записи, хотя бы на недельный срок. Поменьше нагружать учителей ведению отчетности, чтобы у них было больше времени для учащихся.</p> <p>Поменять пед.состав</p> <p>Построить дополнительно спорт.зал</p> <p>Прежде чем делать сокращённый рабочий день заранее информировать о нем, либо предлагать альтернативу для тех детей, у которых родители работают и не могут забрать раньше со школы (речь о начальных классах)</p> <p>При понижении температуры запускать детей в школу, а не ждать 13-45, многие дети проживают не возле школы, а ездят с Октябрьского и Хомутово.</p> <p>Провести работу с учителями по культуре поведения и разговора с учениками. закупить новую мебель. Зимой покрыть крыльцо и дорожку к школе противоскользящим покрытием!!!!</p> <p>Проводить кружки, секции в школе, допускать к работе с начальной школой профессионалов или людей, любящих детей и стремящихся понять и принять малышей с трудом адаптирующихся к школе</p> <p>Разместить на этажах таблички- указатели с номерами кабинетов в той или другой стороне. Футбольное поле должно соответствовать требованиям безопасности детей: мягкое покрытие, ворота закрепленные в грунт.</p> <p>Расширить здание</p> <p>Ремонт в классах, проветривание туалетов</p> <p>Ремонт туалетов, кнопка на выходе для выхода из школы</p> <p>Сделать нормальные раздевалки для младших классов и удобные туалеты с закрывающимися дверьми...</p> <p>Сделать перемычки на батареях чтобы перекрывать и детям не было жарко, приобрести лыжи! И те кто занимается в спортивных кружках освобождение от</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			<p>физкультуры!  Сменить учителя биологии  Увеличение учебных мест по количеству классов и помещений для учёбы.  Улучшить условия безопасности детей в школе,  Уменьшить количество учеников в классе , так как 34 это много  Упростить пропускную систему.  Ожидание ребенка на улице зимой считаю не комфортной."  Усилить контроль за методами обучения учителей и их подхода к оцениванию работ учеников  Хотелось бы улучшить питание ребенка, и туалет.  Чтоб преподаватели 10-11 классов, шли навстречу ученикам, если к ним обратились за помощью в непонимании пройденного материала! Можно провести дополнительный урок, а не ставить массово двойки говоря, что это их проблемы, учите. Надо быть добрее!</p>



## МАОУ НОШ № 7

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, доступность информации на информационных стендах	Ограничения доступа к стендам Недостаточность информации Недостоверность информации	Информация не полная, кроме того к большинству стендов проход для родителей закрыт Мало информации, в недоступны местах Нет достоверности
2	Открытость, доступность информации на сайте организации	Недостаточность информации о педагогах Сложная навигация по сайту: сложный поиск, не типизированные разделы, структура	Больше информации нужно о педагогах осуществляющих профессиональную деятельность в школе Все сайты школ имеют разную структуру. Разделы не типизированы. Поиск по сайту необходимой информации поэтому затруднён
3	Своевременность оказания услуг	Длительное ожидание доступа в сетевой город	Долго выдавали логин и пароль в сетевой город
4	Комфортность условий оказания услуг	Доступ в сетевой город обеспечен только родителям, а не ученикам Устаревшие спорткомплексы Мебель в классах (неукомплектованность)	Вход в сетевой город выдали только одному родителю. Ученику вообще не выдали Очень не нравится, что детская площадка для занятия активных игр и физической культурой напоминает натоптанные тропы и спорт комплексы давно устарели. Этот вопрос никак не прорабатывается. Классы недостаточно укомплектованы мебелью.
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.)	Здание не приспособлено под передвижение-обучение инвалидов Нет условий для передвижения маломобильной категории населения
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и невежливость обслуживающего персонала (вахтеры)	Отсутствие вежливости работников на вахте при входе в учреждение
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Недоброжелательность руководящего состава школы	Директор школы неохотно и раздражительно разговаривает с родителями.
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах		

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Внутри цветовая гамма окраски и полы "размывают" понятие ориентирования Навигации не заметил
10	График работы	Обучение во вторую смену в младших классах Неудобное время доп. занятий	Не устраивает вторая смена обучения, особенно зимний период! Считаю, что обучение во вторую смену очень тяжело для ребёнка, поскольку после школы приходится делать уроки допоздна, что плохо сказывается на усвоении учебного материала.
11	Оказание услуг в целом	Часто меняются учителя Мало физкультуры, английского языка (в т.ч. тестовых контрольных заданий) Доп. покупки	Хотелось бы преподавание английского языка -каждый день, детей больше вовлекать в физическую культуру, а также иметь возможность сдачи пройденного материала в тестовом режиме Частая смена учителей. Дети вместо того чтобы учиться привыкают к новому учителю
12	Предложения и пожелания	Информация: больше информации на сайте о предстоящих мероприятиях в школе, больше информационных стендов Обучение в первую смену Взаимодействие учителей с родителями: не ограничивать педагогов, выделить дни консультаций, оплатить классному руководителю сотовую связь и телефон Взаимодействие учителей с детьми: доброжелательность, ровное отношение ко всем, подход к детям, современность, контроль Питание: улучшить, горячее, поменять обслуживающую компанию Комфортность входной группы школы: оборудовать для времени ожидания Учебные предметы: больше физкультуры, ввести некоторые дисциплины (черчение, астрономию, краеведение)	Больше информации на сайте о предстоящих событиях школьной жизни. И заранее, хотя бы за 2 недели Доброжелательность, отзывчивость, уделять внимание всем детям в классе, а не избранным Классы с проведением уроков не должны быть рядом с туалетами, жуткий запах. Дети учиться приходят же Ликвидировать вторую смену, укомплектовать учебное пособие, ввести предметы: черчения, астрономию, краеведение. Лучше наблюдать за детьми на переменах, особенно, если есть возможность контактировать с детьми из старших классов. Оплатить классному руководителю сотовую связь, по необходимости выдать рабочий (мобильный) аппарат для отдельного общения Открытость руководства, понимание, идти навстречу родителям, не ограничивать педагогов в некоторых вещах (взаимодействие классных руководителей с родителями учеников) Отменить обязательную форму из полиэстера фабрики вера. Похоже на лоббирование данной фабрики. Да и полиэстер не полезен для детей. Форма стандартного цвета, но на усмотрение родителей и детей. Педагоги, ведущие первые классы, не должны быть кл.руководителями других классов. Подстраиваться активнее в динамично развивающую среду, поскольку те предметы и условия преподавания уже не увлекают детей, т.к. дети шагают в ногу со временем После 4 класса без проблем поступать в другие образовательные учреждения города.

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		Парковка (организовать) Навигация (таблички, указатели) Школьное здание: расширить, построить дополнительный корпус, спортивный зал, добавить ещё крыло, актовый зал, ремонт внутренних конструкций, раздевалки Школьная форма (отменить текущую) Контакты на ресепшн: вежливое общение Руководство: смена Уменьшить наполняемость классов Работа мед. персонала Туалеты (запах в классах) Нагрузка педагогов в младшей школе (не должны быть классными руководителями других классов) Прогулка для детей	Провести работу с персоналом на Ресепшен, не всегда вежливы, скорее не вежливы всегда Разрешить детям гулять во дворе школы Сменить руководителя образовательной организации Строительство большого спортивного зала для школы. Строительство новой школы для увеличения классов и количества учеников. Чтобы все учились в первую смену. Устранить текучку кадров в школе. Оказывать содействие родителям в организации внешкольных мероприятий и не препятствовать учителю помягче с детьми. и техничкам не запрещать детям ходить в туалет Хочется чтобы ученики начальной школы обучались с первой смены. И за перемену в 10 минут очень сложно детям второй смены пообедать.

## МАОУ СОШ № 8 имени генерала-лейтенанта В.Г. Асапова

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
12	Предложения и пожелания	Обучение только в первую смену Профессиональная охрана Доп. внеурочные занятия (кружки) Здание школы (необходимо еще одно)	зал Охрана Перейти на одну смену занятий Побольше дополнительных кружков построить еще одно здание школы

## МАОУ Восточная гимназия

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
2	Открытость, и доступность информации на сайте организации	Несвоевременно обновляется информация, устаревшая Сложная навигация по сайту: сложный поиск Недостаточная информация Отсутствие обратной связи Сайт школы не переделали под гимназию	Редкое обновление информации сайт непродуманный, тяжело ориентироваться, много устаревшей и неактуальной информации Сайт школы не переделали под гимназию, почти вся информация устарела, нет критериев выставления оценок, нет обратной связи через гостевую, данные по кружкам и т.д
3	Своевременность оказания услуг	Длительные ожидания документации Несвоевременно обновляется электронный дневник	Любой документ делается крайне долго, хоть справка хоть что. Электронный дневник с д/з заполняется порой только через несколько дней
4	Комфортность условий оказания услуг	Ветхое здание школы Старое оборудование Состояние туалетов ужасное	Здание в плохом состоянии, без капитального ремонта старая школа, не соответствует санитарным требованиям ужасный туалет, старое оборудование
5	Доступность для инвалидов	Вход не предназначен для колясок	На коляске самостоятельно не заедешь Узкая дверь при входе
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость, грубость обслуживающего персонала (вахтеры, секретарь) Грубое взаимодействие как с родителями, так и с детьми	Встречаются грубые работники школы, от вахтерш до сидящих в приемной при входе сидит наглая вахтерша, которая орет на детей, родителям грубит директор ведет себя с родителями и то лучше, первое впечатление при входе в школу портит именно эта вахтерша
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Грубость учителей Взаимодействие учителя с учениками: оскорбления, крик и т.п.	Учитель бывает грубым, неприветливым учителя часто детей оскорбляют и кричат! лучше бы объясняли правильно и старательно
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Нет обратной связи с сайта	Сайт школы не отвечает на вопросы
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	навигация - это вахтер, который подскажет где и что находится, других указателей не замечала

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			Ничего подобного нет, кроме «выход» Отсутствует информационный стенд о расположении кабинетов и их названий(наподобие стенда расположенного в Сити-Молле
10	График работы	Шестидневная учебная неделя Обучение во вторую смену	Вторая смена для младших классов очень плохо сказывается на детях, а зимой вообще дети добираются по темноте. Почему бы не сделать вторую смену детям с 5 по 8 классы, они уже более самостоятельные. Ребенок учится во вторую смену,домой приходит поздно,не всегда успевает делать д/з
11	Оказание услуг в целом	Взаимодействие учителя с учениками: негативное Столовая размещена в актовом зале	всеобщая вседозволенность учителей позволяет им нарушать правила обращения с детьми Столовая и актовый зал в одном помещении. Дети там и кушают и танцуют.
12	Предложения и пожелания	Школьная форма (ввести) Пятидневное обучение Обучение в первую смену Ремонт школы: фасад, крыльцо, внутренние конструкции, туалеты Второй комплект учебников Актовый зал и столовая (разделить) Новое здание для гимназии или пристройки (спортзал Комфортность входной группы школы: оборудовать холл для времени ожидания, обновить раздевалку, допускать родителей Группа продленного дня Доп.услуги (платные) Оборудование кабинетов: видеокамеры в каждом классе, новые кабинеты химии и физики Питание: улучшить, обустроить столовую Пед. состав: повысить квалификацию, обновить, профотбор по коммуникативным качествам	Более вежливое отношение Введение единой формы с эмблемой гимназии,так же,перейти на 5- ти дневное обучение. Восточная гимназия нуждается в срочном ремонте фасада, внутреннему обновлению помещений. очень печально, что образовательное учреждение, имеющее статус гимназии находится в таком плачевном состоянии. Просьба, уделить особое внимание вопросу обновления Восточной гимназии, так как она очень замечательная, дети, учителя все молодцы! Выдавать детям второй комплект учебников и создать помещение с шкафчиками под ключ для хранения Добавить количество лавок в холл, где раздеваются дети(часто дети бросают одежду на пол и там же переодеваются, т. к. не хватает лавок). Добавить количество крючков в раздевалку. Организовать место для школьников 2 смены, где ожидать начало уроков. Дети стоят на улице в дождь, снег, мороз, пока не выйдет 1 смена. Либо организовать какое-то дежурство на улице(дети носятся, перепрыгивать через ступени, метал. ограждения-в результате получают травмы). Хотелось бы новое здание для гимназии, т. к. в начальной школе полы под линолеумом по всей видимости прогнили, идём на собрание, а под ногами "гуляют" доски. Актовый зал и столовая должны быть разделены, а у нас всё едино-ужасный вид. Вопрос администрации города:когда будет уделено внимание и выделены деньги на Восточную гимназию? По всей видимости кроме 1, 2 и 3 гимназии другие образовательные учреждения для Вас не важны. Определить приемный день родителей с режимом до 19.00

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Пришкольная территория: парковка, подъездные и пешеходные пути</p> <p>Электронный дневник: оптимизировать использование, своевременно заполнять</p> <p>Сайт: своевременное обновление, работа в Сетевом городе</p> <p>Обеспечение физкультурно-спортивных занятий: обновить покрытие стадиона, оборудовать футбольную площадку или комплекс, возможность хранения спортивной одежды (в гардеробе, новых шкафчиках), обновить спортзал, второй спортзал</p> <p>Электронные средства связи: ограничить использование учителями</p> <p>График работы: оптимизировать часы приема</p> <p>Доступ родителей в учреждение: более свободный</p> <p>Запрет продажи «вредных» продуктов</p> <p>Мед. обслуживание: постоянный мед. работник, приглашенные врачи (стоматолог)</p>	<p>Перед началом 2 смены долго держат детей на улице в любую погоду. Поставьте посреди холла лавочки в несколько рядов и запускайте детей в здание школы. В холле есть телевизор, включайте учебные фильмы по правилам дорожного движения, поведения в общественных местах, при ЧС и т.д. И детям будет польза и тишина будет.</p> <p>Поставить камеры видео наблюдения в каждом классе, запретить сотовые телефоны в школе, запретить продажу «лизунов», запретить использовать воцап как основное средство связи учителя с родителем (донесение домашнего задания и пр.) - так как будто учится родитель, а не ребёнок. Больше использовать эл.дневник, оперативно заполнять дз, но все оценки ставить в обычный дневник, чтобы ребёнок мог себя оценить, отвечая на уроке. А то в эл.дневнике одно, в обычном другое. Ребёнок не знает что получил, а вечером и не помнит, на каких уроках работал</p> <p>Пригласить на работу стоматолога, много детей, а лечить зубки некому. И фельшера на полный рабочий день.</p> <p>учителей выбирать тех, кто любит детей, а не истеричек и старушек</p> <p>Учителя переоценивают возможности соц.сетей и другие средства коммуникации используют их, "превышая допустимую норму". Задания и прочую информацию надо давать ученикам, не привлекая родителей. Чтоб разрешали проходить в учреждение, а не держали на проходной</p>

## МАОУ СОШ № 11

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, доступность информации информационных стендах и на	Недостаточность информации Ограничения доступа к стенду	Нет стенда в раздевалке
2	Открытость, доступность информации на сайте организации и	Несвоевременно обновляется электронный дневник Несвоевременно обновляющаяся, устаревшая информация Недостаточность информации Технические проблемы сайта: недоступен Сложная навигация по сайту	Зачастую не могу войти на страницу. Учителя не своевременно выставляют оценки и путаница с домашним заданием. Об изменениях в расписании в электронном дневнике не сообщается и домашнее задания не по всем предметам Поздно обновляется информация, по ссылке регистрации была размещена реклама
3	Своевременность оказания услуг	Питание: плохая организация Несвоевременное выставление оценок Технические проблемы сайта: виснет электронный дневник Пед. состав: нехватка учителей	Не всегда есть замена учителей, которые на больничном Никогда не выставляют оценки вовремя, все выставляют в последний день.
4	Комфортность условий оказания услуг	Технические проблемы сайта: виснет электронный дневник Обучение во вторую смену Первая смена: слишком раннее начало занятий Грубость Организация потоков: вход детей через подвал, центральный – только для учителей Комфортность входной группы школы: маленькая, не оборудованная скамейками Питание: плохое качество Допуск детей в школу к урокам: не	Вторая смена в школе. Хотелось бы учиться в первую смену. Грубое отношение к людям Очень маленький гардероб, постоянная «давка». К нулевому уроку, вахтёр периодически не запускает детей, в положенные 15 минут до начала урока. Первая смена слишком рано Центральный вход открыт только для учителей, дети заходят через подвальное помещение. Мало места чтобы переобуться. Старшеклассники толкают маленьких

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		соблюдается выделенное время	
5	Доступность для инвалидов	Вход и проходы не предназначен для колясок Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.)	Нет пандуса на центральном входе Отсутствие для инвалидных колясок пандусов
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры)	"Грубые, самовлюблённые, не умеют разговаривать с людьми и понимать их. Орут" Отсутствует такт, вежливость и т.д.
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Неприветливость и грубость Грубость в отношениях с родителями и с детьми	Грубые невежливые не уважают старших и младших
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи при дистанционном взаимодействии Неэтичные контакты	Пока лично директору не напишешь, никто не ответит Поскольку это гос. учреждение, то как минимум надо представляться и т.д. Кодекс этики еще никто не отменял.
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Отсутствуют указатели и направления расположения кабинетов. Нет перечня кабинетов с наименованием функциональной направленности кабинетов.
10	График работы	Шестидневная неделя Обучение во вторую смену Первая смена: слишком раннее начало занятий Услуги предоставляются в рабочее время	8:10 начало занятий, когда в остальных школах 8:30. Вторая смена очень неудобна, особенно тем детям, кто посещает спортивные секции. Как правило секции с утра и после них в школу на учебу идти уже это не правильно. Ребенок уже не настроен на учебу, так как на свежую голову с утра Услуги предоставляются в основном в рабочее время.
11	Оказание услуг в целом	Отсутствие мед. работника Пед. состав: компетентность, не хватает педагогики Недостаточное информирование о мероприятиях	В школе нет фельдшера!!!!!! Неполное информирование о каких-либо мероприятиях. Не всегда компетентные учителя.
12	Предложения и пожелания	Нет актового зала Мед. работник Взаимодействие учителей с детьми: доброжелательность, уважение Взаимодействие учителей с	Плохо что нет актового зала, Я считаю, что необходимо оформить то помещение которое выделено под проведение мероприятий, закупить шторы, например какие-то декорации для того чтобы дети могли активно и творчески развиваться Быть более вежливыми как с детьми, так и с их родителями



№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>родителями: вежливость Обучение в одну смену Пятидневная учебная неделя Доп. занятия: учебные, внеучебные Электронный дневник: оптимизировать использование, своевременно заполнять Питание: улучшить, сделать полноценным Организация потоков: центральный вход сделать доступным для детей, развести первую и вторую смену в гардеробе Видеокамеры в классах Пропускной режим для детей. Запрет продажи «вредных» продуктов Руководство: смена Пед. состав: высокая квалификация, обновить, профотбор по личностно- коммуникативным качествам, работа психологов Ремонт: капитальный, санузлы Мебель: обновить парты и стулья Пришкольная территория: отстрел собак, разделение территории между училищем и школой, лежачий полицейский Кулеры: организовать свободный доступ детей Сайт: доступ в Сетевой город Мероприятия: увеличить, доносить информацию о них Обеспечение физкультурно- спортивных занятий: оборудовать спортивную площадку, бассейн</p>	<p>Возможность доступа получения справок в любое время Вход детям в школу через центральные Для начала начать запускать детей через главный вход, а не через задний Запретить родителям самовольно заходить в школу. Пропускной режим для детей. Индивидуальные шкафы с замком для детей и убрать из продажи вредные продукты типа газировки, сухариков, чипсов и сладостей Лучшего финансирования, для оснащения школы современным оборудованием всегда когда в организации есть трудности на протяжении длительного времени вывод напрашивается сам собой необходимо менять руководство На улице Ленина 107 положить лежачего полицейского, чтобы дети спокойно могли переходить дорогу!!!! "Наладить нормальную работу сетевого города, домашние задания не заполняются вовремя, оценки тоже появляются задним числом. Нормальных и не деградированных ,с полным пониманием и логикой людей. Отказаться от второй смены ,вообще . Открыть спортивные секции, секции танцев для детей. А то вообще нечего нет!!! Провести капитальный ремонт в школе Сделать ремонт в санузлах Спортивная площадка нужна и бассейн. Уменьшить количество детей в классах до 25. Увеличить гардероб, либо исключить одновременное нахождение в гардеробе первой и второй смены, путём корректировки времени окончания занятий в первой смене и начала занятий во второй. Сменить обслуживающий персонал, включая кухработников столовой. Улучшить питание и организовать классы по переменам как в советское время Учителей со стажем в нашу школу Хочется, что бы были организованы игры, по типу весёлых стартов не только ко дню 23 февраля и ,конечно, вторая смена- очень тяжело и родителям , с их графиками работы, и детям. Чтобы дети не стояли на улице со стороны гардероба в плохих погодных условиях</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Уменьшить количество детей в классах</p> <p>Комфортность входной группы школы: увеличить гардероб, улучшить доступ к раздевалке, индивидуальные шкафы с замком для детей</p> <p>Обслуживающий персонал: сменить</p> <p>Создать навигацию в школе</p> <p>Профессиональная охрана</p> <p>Доступ родителей в учреждение: более свободный или ограничения</p> <p>Доступ детей внутрь школы до уроков при плохой погоде</p>	

## МБОУ Кадетская школа

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
2	Открытость, доступность информации на сайте организации и	Несоответствие информации и реальности Несвоевременность информации	Сведения не актуальные и не свежие
4	Комфортность условий оказания услуг	Столовая: неудобная, маленькая Спортзал: холодный Ремонт: отсутствует и в школе, и на территории школы Комфортность входной группы школы: центральный вход тесный, раздевалка маленькая Холлы: не оборудованы	Помещение столовой очень маленькое для такого количества учащихся, дети просто не помещаются в ней! Раздевалка так же. Требуется реконструкция этих помещений в части увеличения, центральный вход очень тесный, место для переобувания вообще крошечное, требуется реконструкция в части увеличения! Холл второго этажа аскетичный, нет ни стендов, ни плакатов, каких-либо скамеечек, нет цветов!
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) Отсутствие спец. средств для иных инвалидов (слабовидящих)	Для инвалидов (колясочников, слепых или слабовидящих) не предусмотрены спец. средства, которыми должно быть оснащено здание. Построенное здание изначально не включало такие виды оборудования для инвалидов.
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Грубость, недоброжелательность	Грубые педагоги. Не принимающие никакого мнения, кроме своего
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Какие-либо указатели, таблички отсутствуют полностью
10	График работы	Шестидневная учебная неделя Удлинённый учебный день	В школе шестидневная неделя и удлинённый учебный день. Дети в школе бдней по 7 часов, ещё и уроки на выходной.
11	Оказание услуг в целом	Взаимодействие учителя с учениками: унижение, безразличие Питание Обеспечение физкультурно-спортивных занятий: спортивный инвентарь, не организована спорт площадка Кадетская школа не соответствует стандартам	Заниженные оценки, унижение детей и полное безразличие педагогов к детям. Кадетская школа не соответствует стандартам. Прошу рассмотреть казарменный режим
12	Предложения и	Доп. занятия: учебные	Хочется большей открытости учреждения, общения с учителями, чтобы

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
	пожелания	<p>Обеспечение физкультурно-спортивных занятий: спортивный инвентарь, спортплощадка, спортзал</p> <p>Комфортность входной группы школы: обустроить гардероб Декорировать холл</p> <p>Отрегулировать температурный режим (холодно)</p> <p>Модернизация оборудования в классах</p> <p>Спец. направления Кадетской школы: казарменный режим, больше строевой и НВП</p> <p>Пристройки: новый корпус</p> <p>Ремонт, реконструкция здания: увеличить вход и раздевалки, столовую,</p> <p>Мероприятия: увеличить, доносить информацию о них</p> <p>Пятидневная учебная неделя</p> <p>Обучение в одну смену</p> <p>Руководство: смена</p> <p>Пришкольная территория: парковка, подъездные пути</p> <p>Питание</p> <p>Взаимодействие пед. состава с родителями: больше личного общения, присутствие завуча и педагогов на родительских собраниях, родительский комитет</p> <p>Мед. работник</p>	<p>педагоги (предметники) звонили например родителям и говорили о проблемах (если ребенок не успевает), а не просто ставили двойку за двойкой подряд!</p> <p>Больше проводить строевую и нвп</p> <p>Дополнительные занятия (бесплатно или с минимальной оплатой) по предметам которые нужно подтянуть.</p> <p>Модернизацию здания и всего оборудования в классах, для осуществления комфортного и полноценного процесса обучения.</p> <p>необходим новый спортивный зал и столовая</p> <p>Рассмотреть Казарменный режим на базе Ново- Александровской академии.</p> <p>Построить ещё один корпус или пристройку.</p> <p>Приобрести автобус, что бы развозить детей после репетиций.</p> <p>Своя столовая</p> <p>Сменить директора</p> <p>Сократить учебную неделю до 5 дней, вторую половину дня проводить по необходимости, обустроить гардероб и столовую</p> <p>Спортивную площадку для футбола</p> <p>Холодно очень</p> <p>чтоб не было второй смены для со 2 по 4 класс</p> <p>Чтобы завучи и педагоги приходили на родительские собрания и общались с родителями по имеющимся проблемам.</p>

## МАОУ СОШ № 13 имени П. А. Леонова

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, доступность информации информационных стендах и на	Недостаточная информация Устаревшая информация Малоинформативная Несвоевременное и плохое донесение информации Стенды старого образца	В неполном объеме Информация зачастую неактуальна Все в последний день. Ставят перед фактом. Недавно о СЭС и дезинфекции завуч сообщила вечером. Куда деть и кому забрать ребёнка в 4 часа дня? Информация не полностью или с задержкой Информация по прошлым годам, не актуальная. малоинформативно, зачастую неактуально Не своевременное и плохое доведение информации Стенды все старого образца. Не обновляются уже много лет
2	Открытость, доступность информации на сайте организации и	Электронный дневник: несвоевременно заполняется, не соответствует бумажному Недостаточная информация Неактуальная информация Редкое обновление информации Скучный сайт Сложная навигация по сайту: неудобный интерфейс и навигация Творческие направления: недостаточны Обратная связь: проблемы	Информация о домашнем задании не всегда присутствует  На сайте представлена не вся информация. Скучный сайт, не интересный, в сравнении с сайтами других школ Не было информации о линейке, неудобный интерфейс и навигация Не всегда заполняется сайт Не нашли интересующую информацию Не соответствует бумажному дневнику, домашнее задание учителя заполняют не по всем предметам Нет акцента на творчество детей! Кружков (танцы, КВН и тд) Редкое обновление информации скудно, неактуально. сложно с обратной связью
3	Своевременность оказания услуг	Несвоевременность домашних заданий, оценок и расписания уроков Не преподавались предметы из-за отсутствия учителей Не вовремя выдали учебник Сайт: часто не доступен сетевой город, невозможно получить доступ (пароль) у учителя	Д/з и оценки, а также расписание уроков не своевременно Успеваемость низкая, об этом классный руководитель не следит и не сообщает вовремя родителям. Многие предметы не преподавались, тк не было учителя. Не вовремя выдали учебник по одному из предметов Часто не работает сайт "сетевой город" Уже 3 год не даёт мне лично Пароль в сетевой. Когда приехала лично написать заявление в приёмную директора, остановила меня (увидела), Опять дала какой-то Пароль, который опять не подходит. Придя домой я только это обнаружила.
4	Комфортность условий	Взаимодействие с персоналом: грубость, некомпетентность	Грубое и не очень тактичное отношение Грязная Школа. Отсутствие дисциплины. Грубый охранник, воняет туалетом!

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
	оказания услуг	<p>Грязная школа Отсутствие дисциплины Место заполнения документов: не организовано Несвоевременная информация Питание: плохо организовано, слабое снабжение Туалеты: состояние, запах Температурный режим: не поддерживается в фойе Школа не соответствует современным стандартам</p>	<p>В столовой в питьевой воде, в ведре! - МУХИ плавают )) Не компетентны Не организовано место для заполнения документов Несвоевременная информация Плохо организовано питание для старшеклассников. Не успевают. Много народа. Слабое снабжение Состояние туалетов, питание. Не могу судить об оснащении кабинетов для проведения специальных предметов физики, химии и тд Стоим на улице ждем ребенка, двери открываются постоянно, ребенок переодевается ,дует сквозняк,при входе есть обогреватель (пушка) она не включается,охрана на вопросы почему?не отвечает Школа не соответствует современным стандартам. Школа времен СССР!!!</p>
5	Доступность для инвалидов	<p>Узкие пролеты и проемы Нет рекреационной зоны Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) Не соответствует СанПиНам Психологически дискомфортная обстановка для инвалидов Не предусмотрено получение образовательных услуг людей с ограниченными возможностями</p>	<p>Как мать, имеющая ребёнка инвалида, не вижу для него возможностей комфортного передвижения в стенах школы (коридоры узкие, как и дверные проемы), нет рекреационной зоны На них не обращают внимание На этажах нет приспособлений для подъёма колясок Не достаточно оснащена организация для инвалидов не соответствует санпинам для граждан имеющих инвалидность Нет пандуса для въезда инвалидов Нет пандусов или лифтов для передвижения на коляске Узкий вход в школу, узкие проемы Отсутствует возможность пройти в школу на инвалидной коляске Пандус есть, но девочка опорник поднимается по лестнице школа не предусматривает получение образовательных услуг людей с ограниченными возможностями Психологическая атака - инвалидов не любят.Как будто не люди</p>
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	<p>Неприветливость и грубость обслуживающего и руководящего персонала (охрана, вахтеры, уборщики, секретарь, администрация) Взаимодействие учителя с учениками: оскорбления, насмешки и т.п.</p>	<p>Даже не пропускают Грубый охранник, превышает свои полномочия. Детей «гонят» Классный руководитель высказывает своё недовольство внешним видом детей, в форме насмешки! Не беседует индивидуально, а высмеиваться при всех! На собрании обсуждает даже физические параметры учителей, кто-то короткий слишком, кто-то толстый. Для меня это дико. Вахтёр-охранник на входе некультурный и замоватый Вахтер неопрятный, какие-то выдуманные правила.</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Грубость как к ученикам, так и к родителям Учителя приветливые, отзывчивые Доступ родителей в учреждение: ограничен</p>	<p>вахтер хам, постоянно орет, ничего нормально объяснить не может Вечно не довольный «охранник» Внешний вид охранника очень небрежный Грубость , не пунктуальность, не коммуникативность секретаря Грубость и резкость со стороны вахтера, администрации учебного заведения Грубость охранников, уборщиков "Директор высокого мнения о себе и школе, причем зря. Учителя и другие работники школы вполне приветливые и отзывчивые, пока с ними проблем не было" Директор, отвратительная. С родителями разговаривает очень грубо и не корректно! К директору, учителям претензии нет,но охрана ведет себя грубо Кричащий директор, охранник не приветливо, высокомерно Нетактичность Отношение охранника, как к ученикам, так и к родителям Полное равнодушие и безразличие к вопросу у секретаря. Грубоватость и надменность директора посмотрите на охранника при входе Разговаривают невежливо, не здороваются, начиная от вахтера до завуча Сотрудники нервные, не вежливые. Лишний раз не хочется обращаться.</p>
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Неприветливость и грубость руководящего персонала Работа специалистов с детьми: логопеду нужно быть помягче с детьми	<p>Директор не умеет спокойно объяснять, начинает кричать. Логопеду нужно быть помягче с детьми, на полтона тихо говорить. Нетактичность</p>
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Некомфортное дистанционное взаимодействие Не решается проблема при дистанционном обращении	<p>Завучи не все хорошо отвечают на письма в сетевом городе После онлайн обращения, все равно приходится идти в школу</p>
9	Навигация внутри организации	Навигация отсутствует или минимальная Не видны указатели	<p>Информационных табло и табличек нет в данном учреждении. Если впервые - будешь блуждать Лабиринт Фавна На дверях классов таблички не соответствуют, занимающихся в них классов. Не было возможности прогуляться.</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			<p>не в полном объеме, и свет экономят, хотя в темных проходах свет должен гореть всегда  Не видели схем  Невозможно с первого раза найти кабинет  Нет обозначающих знаков при поиске кабинета.  Никаких табличек там нет! Даже номер кабинета не везде  Попадая в первый раз не знаешь куда двигаться.  Сложная конструкция здания школы  Спрашивала у людей куда пройти и как?  Табличек с направлениями нет  Указателей, где находится какой кабинет нет, хотя школа большая. Направить может только охранник</p>
10	График работы	<p>Обучение во вторую смену  Поздно заканчиваются уроки второй смены  Раннее начало уроков первой смены</p> <p>График работы (часы приема): совпадает с рабочим графиком родителей, только днем  Неудобный график обеда  Нет продленки</p>	<p>Вторая смена у школьников начальной школы  Вторая смена. Ребёнок учится с 14 до 19  второй класс учится со второй смены, ребенок не успевает ни на одну тренировку, вечером даже погулять не отпустишь, так как нужно готовиться к следующему учебному дню  график неудобен  График работы совпадает с моим рабочим графиком  Дети поздно приходят со школы после второй смены. Зимой уже темно.  Начало уроков в 1 классе, 8:00, это тяжело  Неудобное время обеденного перерыва  Нет продленки  Ну конечно, все хотят, чтобы дети учились с первой смены, ведь со второй смены, зимой по темноте ходить не безопасно  Потому то ребёнок учится со второй смены, домой приходит после 19:30 и уроки делать вечером очень тяжело выспаться  Совпадает с моим графиком работы, при обращении приходится отпрашиваться с работы, не все вопросы можно решать по телефону.</p>
11	Оказание услуг в целом	<p>Не успевают проходить материал в классе  Отсутствие второго комплекта учебников  Слишком большое количество уроков  Низкое качество предоставляемых</p>	<p>Дети занимаются в основном, самообразованием! По 13 параграфов задают. История, география.  В классе не успевают проходить материал. Практически все приходится ребенку изучать дома после второй смены. Утомительно, включая то, что утром нужно ехать на работу и ты не можешь дать , разъяснить ребенку что не успели с вечера.  Дело в том, что вторых экземпляров учебников которые должны быть в</p>



№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>знаний Доп. занятия: отсутствуют, мало кружков Нет обратной связи Нет общественной жизни у учеников. Постоянно меняются учителя Формальная работа учителя, отсутствует мотивация Совмещенные уроки с другими классами (физкультура) Взаимодействие учителей с детьми: отрицательное, равнодушие отношение, отсутствие желаниа помогать Расписание звонков не соблюдается</p>	<p>начальных классах, нашему не достались. Качество предоставление знаний ученикам Мало кружков, Нет дополнительных занятий для детей Нет обратной связи Нет общественной жизни у учеников. Постоянно меняются учителя предметники Расписание звонков часто не соблюдается У детей по 7 уроков!!! Это запрещено! Нулевой урок - первый они называют. 7 класс не более 6 уроков. Считаю работу преподавателей формальной Часто совмещенные уроки с другими классами (физкультура). Отсутствие дополнительных занятий (факультативов) Многие инциденты - замалчиваются. Отрицательное отношение к ученикам, отсутствие желаниа помогать детям, равнодушие Плохая подача материала . Дома приходится заново объяснять! программу первого класса ребенок не усвоил Ребенку плохо объясняют материал особенно по английскому языку</p>
12	Предложения и пожелания	<p>Видеонаблюдение Руководство: смена, обучение компетентности в общении Обучение в одну смену Более позднее начало первой смены, более раннее начало второй смены Профессиональная охрана (текущий охранник некомпетентен, неопрятен) Больше информации на сайте Мед. обслуживание: постоянный мед. работник, приглашенные врачи (стоматолог) Уменьшить наполняемость классов Группа продленного дня Школьная форма (ввести) Доступ родителей в учреждение:</p>	<p>Начало занятий в 8:30 Изменить режим работы Больше видеонаблюдения, больше охраны. Было бы неплохо больше обращать внимание на учебный процесс, чем на внешний вид учащихся. Быть более доброжелательней В первую очередь сменить директора школы, обязательно Время начало учёбы с 8.15 Выпускать учеников начальной школы из класса на перемену в коридор Директору школы быть более вежливой и более приятнее в отношении окружающих, лицензированного охранника, камеру в раздевалке у детей, нахождение медсестры в школе. Добавить современные технологии, идти в ногу со временем!!! Оборудовать стадион!!! Организовать группу продленки с выполнением домашнего!!! Особенно в первых классах!!!" Дополнительные кружки по спец предметам. Открытые уроки для родителей</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>более свободный</p> <p>Изменить навигацию в школе: поменять таблички</p> <p>Ремонт: туалеты (запах), канализационные сети</p> <p>Взаимодействие руководства с родителями: доброжелательность, вежливость</p> <p>Обеспечение физкультурно- спортивных занятий: новую спортивную площадку, оборудовать спортзал, спортоборудование, спортивные секции, больше соревнований</p> <p>Комфортность входной группы школы: оборудовать холл, Строительство нового здания, корпуса школы</p> <p>Улучшить качество учебного процесса: в т.ч. модернизировать процесс, изменить программу, креативность, практическое применение полученных знаний, пересмотр системы оценок</p> <p>Персонал: обучение компетентности в общении, индивидуальный подход, неравнодушие</p> <p>Пришкольная территория: детская площадка, уборка территории</p> <p>Позволять начальной школе выходить на переменах в коридор</p> <p>Доп. занятия: кружки по спец. предметам.</p> <p>Сайт: модернизировать, своевременно обновлять информацию, доступность обратной</p>	<p>или род комитета</p> <p>Дополнительные часы на занятия, у учителей по две смены, на нас нет времени. Единую форму!!!!</p> <p>Если нет возможности перевести всех на 1 смену... хотя бы 2 смену сделать уроки с 12... очень поздно возвратясь со школы... ночью делать уроки??? Утром доп занятия. Это ужасно</p> <p>Изменить положение о внутреннем распорядке, родителей не запускают в школу</p> <p>качественную работу с сайтом, доступность связи с ответственными лицами</p> <p>Медицинское обслуживание ,стоматолог ,дополнительные занятия по английскому .</p> <p>Модернизировать сайт</p> <p>Научиться доброжелательности</p> <p>Новую спортивную площадку</p> <p>Нужен подход к ученикам более индивидуальный. А учителям быть менее равнодушными к своим ученикам</p> <p>Обеспечить прежде всего безопасность обучающихся.</p> <p>Оборудовать школьную площадку, физкультурный зал, питание,и начальные классы с первой сены.</p> <p>Организовать холл, т.к. элементарно не хватает места сесть детям и переобуть обувь. На улице не организованна площадка для проведения физкультурных занятий. Дети могут получить травму, т.к. спортивное оборудование находится в ужасном состоянии.</p> <p>группу продлённого дня для всех желающих</p> <p>Поменять администрацию</p> <p>Сменить директора</p> <p>Поменять таблички с номерами и буквами классов на дверях кабинетов в начальной школе.</p> <p>Поменять учителя по химии.</p> <p>Поставить компьютеры и интерактивные доски во все кабинеты</p> <p>Поставить Куллер с водой</p> <p>Построить еще один корпус, построить новую спортивную площадку</p> <p>При входе-в фойе в холодное-время года,включать тепловую пушку</p> <p>Привести туалеты в нормальное состояние (запах по всему этажу). Также следить за дисциплиной на переменах. Целующиеся парочки в холле на</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>связи</p> <p>Питание</p> <p>Внеучебные мероприятия: расширить, экскурсии на производство, встречи с разными людьми, своевременно информировать родителей</p> <p>Кулеры</p> <p>Отрегулировать температурный режим (в фойе холодно)</p> <p>Учебно-материальная база: улучшить, компьютерные классы, интерактивные доски, электронное табло на входе в школу</p> <p>Второй комплект учебников</p> <p>Создать условия для инвалидов</p> <p>Открытые уроки для родителей</p> <p>Следить за дисциплиной на переменах</p> <p>Придерживаться разработанных планов проведения родительских собраний и классных часов</p> <p>Состояние учебников: выдают в плохом виде, а требуют идеальное состояние и не принимают</p>	<p>подоконниках около кабинетов начальной школы-это чересчур.</p> <p>Пускать родителей начальной школы в холл для ожидания и помощи детям</p> <p>Работникам данного учреждения можно быть немножко вежливы по отношению к родителям это касается руководящего состава</p> <p>Ремонт канализационных сетей для устранения запаха</p> <p>Руководству школы быть попроще с родителями, не смотреть свысока. И думать прежде чем говорить! Ведь от инвалидности никто не застрахован!и дети не виноваты, что они инвалиды!</p> <p>своевременно добавлять информацию на сайт, выкладывать информацию, которую доводит педагог устно (почему-то), наладить обратную связь</p> <p>Своевременное уведомление родителей до начала какого-либо школьного мероприятия, хотя бы за неделю до.</p> <p>Установить даты, сроки проведения родительских собраний и классных часов, а не с бухты барахты.</p> <p>Сделать капитальный ремонт всех помещений особенно сан.узлов.</p> <p>Сменить директора и, возможно, будут изменения во всем к лучшему.</p> <p>Сменить охранника!! Своим видом и "доброжелательностью" хочется покинуть помещение учреждения</p> <p>Создание спортивных секций</p> <p>Стадион, уборка территории, оборудование холла для удобного переодевания и переобувания</p> <p>У нас нет компьютерного класса.Надо обязательно сделать</p> <p>Улучшить работу медкабинета</p> <p>Установить электронное табло на входе в школу</p> <p>Хотелось бы улучшить качество преподавания в старших классах химии, алгебры и геометрии.</p> <p>Больше соревнований! Соревнования (спортивные, интеллектуальные) - отличная стимуляция к знаниям и возможность проявить себя, заработать авторитет среди сверстников доступным способом, проявить себя, найти единомышленников. Там сразу все и выясняется, кто чего стоит.</p> <p>Чтобы школьники чаще бывали на экскурсиях и не только в музеях и театрах, но и на настоящем производстве. Чтобы в школу чаще приглашались разные люди, разных профессий и взглядов.</p> <p>Заходишь в школу, тебя встречает неопрятный, невымытый, небритый , плохо пахнущий товарищ (охранник). Необходимо привести его в порядок. Ведь это первое лицо, которое нас (родителей, детей и гостей школы) встречает.</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			<p>Учебники выдают не в лучшем виде, а через год требуют идеальное состояние и не принимают.</p> <p>Больше внимания к детям со стороны учителей"</p> <p>Я не управленец чтобы мыслить в таких масштабах, ведь единственное мое существенное недовольство-это отсутствие вторых экземпляров учебников.</p>

### МБОУ ООШ № 14

Потребители образовательных услуг данной организации в целом не отметили недостатки и проблемы (что, однако, не является свидетельством их отсутствия)

## МБОУ СОШ № 16

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, и доступность информации на информационных стендах	Неполная информация Устаревшая информация Ограничения доступа к стендам Недостоверная информация	Информация устаревшая, размещается не в полном объеме, не меняется годами, носит лицемерный характер. Нет доступности для изучения Нет ни какой конкретики .Остаются куча вопросов !
2	Открытость, и доступность информации на сайте организации	Недостоверная информация Неактуальная информация Непонятная информация Сложная навигация по сайту: неудобный интерфейс и навигация Нерегулярное обновление Электронный дневник: несвоевременно, некорректно и не полностью заполняется Неполная информация	Большое количество не верной информации создаётся впечатление порой, что реальное положение дел и люди несущие информацию не знакомы с этими делами! не пишут полностью дом задания, не пишут за что выставлены оценки(дом.задания или самостоят.работы) Не удовлетворена . Отсутствие внятной , достоверной информации. Отсутствует устав школы, информация размещена хаотично, сложно найти нужную информацию
3	Своевременность оказания услуг	Дисциплина в школе Плавающее расписание, отмены уроков Несвоевременное оповещение родителей Пед.состав: низкая квалификация учителей, плохо преподают, полностью перекадывают ответственность на родителей Слишком сложная программа Большой объем домашних заданий Отказали в выплате на питание ребёнку-инвалиду	Некоторые учителя занимают не свое место в школе!!! Некоторые учителя очень плохо преподают не давая ни какой информации а только заставляют пересказывать Плавающее расписание, очень часто детям отменяют какой-то урок, ещё чаще уроки по каким-то непонятным причинам сокращают, родителей оповещают об этом в самый последний момент. Дисциплина в школе просто ужасная. полностью перекадывают ответственность на родителей за обучаемость школьника, Потому что некоторым учителям плевать на учеников, главное отсидеть уроки и домой пойти. Ребёнок на инвалидности отказали о выплате на питания. Директор и завуч навязывают своё мнение и собираются моему ребёнку установить 7 вид обучения. Хотя мы проходили все обследования у врачей у нас нет никаких отклонений. Вывод что школа не хочет заниматься ребенком. В связи с совмещением начальной и средней школы, у начальных классов часто отменяют занятия из-за сдачи экзаменов старшеклассниками.

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
4	Комфортность условий оказания услуг	<p>Большое количество человек в классе</p> <p>Туалеты в плохом состоянии</p> <p>Столовая</p> <p>Мебель (сломана, недостаточно, не по размеру)</p> <p>Обучение во вторую смену</p> <p>Питание: не адаптировано к детям</p> <p>Физкультура в другом здании</p> <p>Доступ родителей в школу ограничен</p> <p>Грубость обслуживающего персонала как в отношении родителей, так и детей</p> <p>Вахтер неопрятного вида</p> <p>Духота в классах</p> <p>Отсутствие актового зала</p> <p>Входная группа: маленькое фойе и тесная раздевалка. Входная дверь: трудно открывается, вторая дверь всегда закрыта на ключ (опасения за детей в случае необходимости эвакуации)</p> <p>Грязь, плохая санитария (тараканы)</p> <p>Не везде есть жалюзи</p> <p>Требуется ремонт</p> <p>Доступ в школу ограничен/запрещен</p>	<p>Видели бы вы раздевалку, столовую и туалеты в этой школе- жуть!</p> <p>Все столы и парты разваливаются, не по размеру парты и стулья, у детей скалиоз начал развиваться</p> <p>Вторая смена, ребенок не доволен питанием, на физкультуру дети идут в другое здание</p> <p>Вход в школу для родителей, как законных представителей несовершеннолетних, должен быть свободен, а не охраняться злыми хамоватыми престарелыми дамами неопрятного вида, орущими как на детей, так и на родителей.</p> <p>Входная дверь очень трудно открывается, далее дверь пластмассовая вечно закрыта на ключ( на лицо нарушение пожарной безопасности), в случае ЧП главный выход будет не доступен для эвакуации.</p> <p>В школе грязно, детей заставляют мыть парты, стены.</p> <p>Отсутствие элементарных ""условий"" в туалете: туал.бумага, например, и так далее. То есть то, чем должно быть обеспечено социальное учреждение во время посещения большим количеством людей, в том числе детей."</p> <p>Доступ в школу практически не возможен</p>
5	Доступность для инвалидов	<p>Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.)</p> <p>Отсутствуют необходимые условия для инвалидов</p> <p>Негативный настрой пед. персонала к детям-инвалидам: намеренное</p>	<p>Доступности для инвалидов нет. А рамка металлоискателя - это отдельный памятник слабоумию.</p> <p>отсутствие пандусов, приспособлений для подъема по лестнице инвалидов.</p> <p>Человеку с ограниченными возможностями сложно будет даже войти в эту "организацию" (высокое крыльцо), не говоря уже об остальном. Если предположить, что ребенок с ограниченными возможностями посещает занятия в этой школе, то склоняюсь к тому, что он столкнется с трудностями.</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		занижение оценок	
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры, гардеробщицы) Невозможность получения необходимой информации у вахтера Вахтер неопрятного вида Остальной персонал приветливый	Вахтеры грубят и выгоняют из школы Вахтеры грубят, а иногда даже дверь не открывают, что бы спросить что человеку нужно, остальной персонал приветливый Гардеробщицы на входе просто хабалки Не вежливые на посту. на первое сентября не пускали в школу детям помочь учебники забрать и с учителем познакомиться. ребенок постоянно жалуется на вахту постоянно одна особа нервничает, орет. Сталкивались с грубым отношением при входе в учреждение от обслуживающего персонала, не от учителей Хамство на которое не реагирует даже директор (не однократно обращалась). Хамят, неопрятны, невежливы.
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Неприветливость Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры) Доступ родителей в школу ограничен Формализм педагогического и состава и администрации	Трудно встретиться с нужными людьми и вообще попасть в школу, а вахтерши на входе не внушают доверия Формализм, незаинтересованность администрации, некоторых учителей и специалистов как третьей стороны учебного процесса в результатах обучения, в усвоении учебного материала.
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах		
9	Навигация внутри организации	Мало информации Отсутствие или минимум навигации Не современно	Навигация отсутствует. Только на самих дверях в кабинетах Не современно Нет никаких табличек и табло. Никакой навигации, кроме бабушки на вахте нет. Отсутствуют опознавательные знаки
10	График работы	Обучение во вторую смену Шестидневная неделя	Вторая смена в начальных классах. Очень не удобно! Живу в кредит, плачу бешаные проценты. Ребенок учится со второй смены, уроки заканчиваются в 17-30. Зимой в это время темно. суббота должен быть выходной день для детей

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
11	Оказание услуг в целом	<p>Детей пускают в школу за 10 минут</p> <p>Взаимодействие учителя с учениками: крики, личная неприязнь, оскорбления и т.п.</p> <p>Низкое качество образовательных услуг: необъективные оценки, низкий уровень преподавания английского языка, преподавание подменяется просмотром видео при отсутствующем педагоге, отсутствуют лабораторные работы</p> <p>Второй комплект учебников отсутствует</p> <p>Кулеры: нет свободного доступа в течение дня</p> <p>Питание: вторая доедает за первой сменой, дети в обед доедают утренние каши.</p> <p>Пед. состав: формальное выполнение обязанностей, пожилые педагоги, грамотность учителей</p> <p>Мебель: не соответствует росту детей</p> <p>Много курящих детей</p> <p>Много недоработок</p> <p>Пропуски занятий по причине травли тараканов, переподготовки учителей и т.д.</p> <p>Отсутствие актового зала</p> <p>Работа с детьми инвалидами</p> <p>Классы переполнены, при этом</p>	<p>Детей в школу запускают за 10 минут до звонка, они переодеться не успевают</p> <p>Избирательная симпатия к детям, предвзятость, равнодушное</p> <p>Кричат на детей. кто то со свистком проводит уроки!!! по биологии тетрадь чистая с начала то учебного года, не пишут в тетради, а как экзамены сдавать?! неприятие класса к моему сыну из-за первоначального плохого отношения классного руководителя к нему, которое демонстрировалось</p> <p>Не удовлетворена образовательными услугами, оценки не всегда выставляются объективно, уровень преподавания английского языка очень низкий</p> <p>Нет дополнительного комплекта учебников дети носят, две смены, школа не предназначена для такого количества детей, руководство не реагирует на замечания, вторая смена доедает за первой сменой и т.д.</p> <p>Низкий уровень преподавания английского языка, музыки. Плохое питание, дети в обед доедают утренние каши. Питьевая вода только в столовой, в которую ходят один раз, больше в течение дня спускаться в столовую нельзя. Парты не соответствуют росту ребенка,</p> <p>Педколлектив теряет не только квалификацию, но и желание обучать. Когда учащимся вместо преподавания материала педагог включает кино или мультфильмы (например, Литау) и покидает кабинет, это не преподавание!</p> <p>Зачастую педагоги пожилого возраста забывают, что сами же задавали на след. урок.</p> <p>Проблемы организации работы в школе. Постоянные пропуски занятий по причине травли тараканов, переподготовки учителей и т.д. Отсутствие актового зала. Работа с детьми инвалидами</p>



№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
12	Предложения и пожелания	<p>продолжают набирать детей.</p> <p>Обучение в одну смену  Пятидневная учебная неделя  Группа продленного дня  Пед. состав:  высококвалифицированный,  провести аттестацию, обучать  навыкам общения, привлекать  новый, поменять, кабинет психолога  Взаимодействие учителей с детьми:  индивидуальный подход, в т.ч. к  детям-инвалидам внимательность,  доброжелательность  Пришкольная территория:  велосипедная парковка,  видеонаблюдение  Качество знаний учеников: ввести  ответственность директора,  ориентироваться на качество  знаний, не перекладывать обучение  на родителей  Доступ родителей в учреждение:  более свободный  Обслуживающий персонал:  дображелательнее, вежливее  Доп. занятия: кружки  Профессиональная охрана  Питание: не вкусно, холодная еда,  создать свой буфет  Сайт: модернизировать  Ремонт: внутри школы, туалеты,</p>	<p>Более внимательное отношение к особенностям развития каждого ребёнка  Быть терпимее к родителям и ученикам  Во главу угла нужно ставить уровень знаний учеников, а не количество  формально пройденного материала! И директора нужно наказывать по всей  строгости, если он не способен выстроить работу преподавательского состава  таким образом чтобы успеваемость учеников была хотя бы на нормальном  уровне, уже не говорю о высоком уровне!  Заниматься с детьми в школе, а не переливать все обучение на родителей!  Обучение в одну смену, наличие полноценного пищеблока, современная  отделка холла  Подумайте о родителях. Сделайте в школе продлёнку для нач.классов. Или для  тех кто нуждается.  Построить новую, современную школу вместо многочисленных жилых  комплексов. Времена текут, требования и ожидания людей меняются,  становятся более современными, а школа стареет и уже не соответствует  ничему. Она просто старая.  Построить столовую для полноценного и правильного питания, перенести  туалеты от кабинетов  Проведение психологических тренингов для улучшения коммуникативных  навыков для всех участников образовательного процесса.  Просто учить детей, а не хватывать себе побольше ставок заработной платы  и пед.нагрузки, будучи неспособными физически её выдать детям. Не следует  забывать и о самообразовании.  Увеличить высококвалифицированный персонал.  Улучшить условия пребывания учеников в школе. Понимаю, что школа  маленькая, на нужно сделать удобным помещение для переодевания, а то дети  просто давят друг друга. Туалеты не закрываются, грязные. В столовой  тараканы, мало места. Нужно же все исправлять.  Школа требует расширения, для ликвидации второй смены, требуется контроль  руководителя к персоналу школы. Уборщицы должны исполнять должностные  обязанности, вместо этого они стоят на входе, чтоб открывать и закрывать  входную дверь ключом. Дети посещающие языковые, музыкальные,  спортивные школы должны освобождаться от уроков, по которым получают  дополнительное образование.</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		спортивных сооружений Новое здание школы Личный транспорт для школьников Комфортность входной группы школы: современная отделка холла, гардероб, удобная раздевалка Уменьшить наполняемость классов Мероприятия: чаще, экскурсии Улучшение материальной базы	

### МБОУ «Коррекционная школа «Надежда»

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
12	Предложения и пожелания	необходимо новое здание организовать группу присмотра Хочу новую школу побыстрее	

### МБОУ СОШ № 18 села Синегорск

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
12	Предложения и пожелания	Дети должны учиться только в первую смену Поддерживать квалификацию сотрудников	

## МАОУ СОШ № 19 села Дальнее

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
10	График работы	Обучение во вторую смену	2 смена
12	Предложения и пожелания	Обучение только в первую смену Качество обучения: улучшить Помещение школы: дополнительный корпус (пристройка, новый спортзал) Наличие учителя-дефектолога	Администрации усилить контроль над качеством преподавания предметов в школе. Ликвидировать 2 смену Очень маленькая школа. Сделать пристройку. Построить новый спортзал, Увеличение количества аудиторий, классов, чтобы дети могли более свободно заниматься во внеурочное время. Что бы построили пристройку и разгрузили 2 смены в 1

## МБОУ НОШ № 21

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	Ограничения доступа родителей в школу Стенды: расписание внеурочных занятий и контакты преподавателей	Все зависит от того, что должны размещать на такого рода стендах. Хотелось бы расписание внеклассных занятий и контакты преподавателей. Невозможно прочитать информацию о деятельности школы из-за не допуска в школу родителей Охрана не запускает в школу
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Устаревшая информация, несвоевременно обновляющаяся Сложная навигация по сайту Отсутствие/ сложность поиска контактных данных администрации	Стоит больше внимания уделять разработке сайта Не всегда размещена актуальная информация. Зачастую не удобен интерфейс и функция поиска необходимых документов и информации Не вся информация верна. Не полная информация на сайте. Трудно найти ФИО директора, телефоны. Сложная система поиска
3	Своевременность оказания услуг	Питание: холодная еда Невозможно получить пароль от электронного дневника, проездной	В столовой детям предлагают холодную еду Нам не выдают проездной Не можем зайти на сайт школы, потому что до сих пор не предоставили пароль Рабочих тетрадей до сих пор нет. Деньги сдали в начале сентября.

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
4	Комфортность условий оказания услуг	<p>Обучение во вторую смену  Питание: плохое меню, холодное  Зона ожидания (фойе) маленькая  Регуляция потоков входа и выхода  Ремонт школы, классов  Воровство и порча вещей в общем гардеробе  Маленькие классы  Плохое состояние туалетов (грязь, запах)</p>	<p>Неудобное фойе, мало места. Сложная и нелогичная система входа детей в школу: дети проходят через рамку, оставляя портфели на столах. Затем они обходят столы, чтобы забрать портфели. Когда одинаковые портфели, то сложно разобраться. Был случай, когда перепутали ранцы. В итоге образовывается СТОЛПОТВОРЕНИЕ детей на входе в школу. Рамка всё время звенит. Детей возвращают, чтобы всё вытащили из карманов. А сзади уже давка и пройти к столам нет возможности. Портфели постоянно падают на пол. Ещё хуже система приёма детей-первоклашек в сентябре. Когда учитель их сначала 2 недели заводит через дверь ВЫХОД, а потом вдруг им приходится заходить через другую дверь. А они уже привыкли через соседнюю. Дети начинают путаться, охранник не пускает. Почему нельзя сразу заводить через ВХОД?</p> <p>"Особое" отношение к родителям: их заставляют стоять на улице  Школа и учебные классы нуждаются, в ремонте.  Устраните грязь и запах в туалетах</p>
5	Доступность для инвалидов	<p>Отсутствие пандуса во входной группе  Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) внутри школы</p>	<p>Инвалиду нет возможности и доступности попасть в школу  не наблюдается возможности перемещаться по этажам здания в инвалидной коляске</p> <p>Нет ни пандусов, ни лифтов для инвалидов...  Нет пандусов, кнопок вызовов для инвалидов и вообще для инвалидов в школе ничего не оборудовано.  Нет приспособлений на главном входе для колясочников..</p>
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	<p>Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры)  Регуляция потоков входа и выхода (проблемы)  Безопасность детей в школе: нужна профессиональная охрана</p>	<p>Грубо и невежливо.  Конфликт с вахтером.</p> <p>На момент распределения детей по классам (август) очень не корректно и грубо ответили на другом конце провода. До конца не выслушали и бросили трубку</p> <p>Не всегда корректное поведение с детьми, которых забирают после уроков. Не идут на контакт. В школу не пускают и сами позвать ученика не могут. Приходится ждать, теряя рабочее время и соответственно деньги, когда нет возможности дозвониться до ребенка в связи с открытием телефона у ребенка.</p> <p>недоброжелательно принимают, но не все  Персонал, регулирующий пропускную систему в помещение школы, устарел морально и физически, двое вахтёров имеют плохой слух, плохое зрение, плохую память! В связи с недавними событиями и общей неспокойной</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			<p>обстановкой, я считаю, руководство школы должно заключить договор с агентством, профессионально предоставляющим услуги охраны.</p> <p>По интонации и лицам становится понятно, родители здесь не нужны и мешают работать.</p> <p>При входе в школу всегда столпотворение, вахтеры задерживают детей, кричат. Процесс досмотра нужно срочно совершенствовать, иначе старшие дети затопчат младших.</p> <p>Сидящие на входе работники грубы в общении</p>
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Отсутствие возможности контактировать с отдельными предметниками	С учителями по музыке и по английскому языку родители не виделись ни разу . Контактных телефонов у них нет . На классных собраниях их тоже нет .
9	Навигация внутри организации	Отсутствие или минимальная навигация Навигация только при помощи вахтеров	<p>В учебное помещение зайти не возможно, ребёнка провожаешь и забираешь на крыльце.</p> <p>Две лестницы, указателей как пройти к тому или иному кабинету нет, навигация только при помощи вечно орущих вахтеров</p> <p>Мало указателей (направлений)</p> <p>Можно потеряться в школе при первом посещении.</p>
10	График работы	<p>Наличие второй смены обучения в младшей школе</p> <p>Проведение родительских собраний в субботу</p> <p>Группа продленного дня (невозможно попасть)</p> <p>Позднее окончание уроков</p> <p>Приемные часы в рабочее время (родителей)</p>	<p>Вторая смена в школе очень трудна для 2-го класса (в который ходит ребенок)</p> <p>Вторая смена для детей плохо!!! Стройте школ больше, чтобы не было таких причин "плохо"</p> <p>График не для работающих людей. Группа продленного дня не для всех, попасть в нее невозможно обычным людям</p> <p>Непонятно почему происходит обучение в праздничные дни, то есть дети не всегда отдыхают в красные дни календаря</p> <p>Поздно заканчиваются уроки</p> <p>Организация работает в рабочее время родителей. Попасть в свободное время очень сложно</p> <p>2 смена очень поздно заканчивается. Дети идут домой по темноте. Нет автобусов для развоза 2 смены.</p> <p>Учимся в 4 классе. 3 год вторая смена. Хотелось бы, чтоб все дети учились с первой смены</p>
12	Предложения и пожелания	Безопасность детей в школе: улучшить условия, круглосуточная	Организовать круглосуточную охрану объекта (школы) сотрудниками частных охранных предприятий.

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>профессиональная охрана Видеонаблюдение, электронная проходная с картами-пропусками</p> <p>Реконструкция внутри школы: расширение вестибюля, гардероба Камеры в классах</p> <p>Обучение только в первую смену (при невозможности – 2-ю смену начинать раньше)</p> <p>Количество детей в классах (уменьшить)</p> <p>Оповещение об отмене урока/ допзанятия заранее</p> <p>Питание: улучшить качество, вкус, свежесть продуктов, доступность для всех; пересмотреть питание 2-й смены, организация питания</p> <p>Навигация (разработать более понятную)</p> <p>Руководство: смена</p> <p>Ремонт классов, туалетов, уборка санузлов</p> <p>Мебель в классах (сменить столы, стулья)</p> <p>Пед. состав: текучка кадров, нехватка учителей по определенным предметам (физкультура, напр.), квалификация</p> <p>Организация зоны ожидания для родителей в фойе школы (в холодное время и плохую погоду)</p>	<p>Вместо второй смены обучения ввести дополнительное образование (кружки, спортивные секции и т.п.).</p> <p>Раздевалки увеличить и крючки сделать под рост детей.</p> <p>Заклучить договор с охранным агентством, установить электронную проходную, СКУД, видеофиксации, обязать всех лиц регулярно посещающих школу (школьники, родители, учителя) получить именные карты -пропуски , регистрирующие время прохода в обе стороны (вход/выход)</p> <p>Заранее сообщать об отсутствии того или иного предмета по дополнительным занятиям помимо школы (обычно сообщают утром, когда ребенок приходит на занятие), заранее готовить план мероприятий на весь год и знакомить его с родителями</p> <p>Обратить внимание на дезинфекцию школы от тараканов.</p> <p>Следить за питанием школьников (кормить только свежими продуктами, убрать из рациона соленые огурцы).</p> <p>Пересмотреть питание школьников 2 смены!!! На обед дают молочную кашу и прочие завтраки. Считаю, что в 14.00 должен быть обед, а не завтрак.</p> <p>Питание в столовой отвратительное, холодное, не вкусное.</p> <p>Питание в столовой. Сервировка ужасная. Овощи в общей тарелке. Дети вилками сначала в рот, потом в общую тарелку. Нет возможности заказать питание за плату.</p> <p>Улучшить качество питания в столовой (еда всегда холодная)</p> <p>Убрать в столовой платный буфет с вредной для детей едой</p> <p>Установка посудомоечных машин в столовой, чтобы существенно сократить количество случаев кишечных заболеваний у детей</p> <p>Наша школа начальная..необходимо сотрудничество с лицеем или гимназией или возможность прохождения теста и т.п. для дальнейшего обучения после 4 го класса.. т.о. после супер хорошего обучения в нашей школы..что делать дальше не понятно..</p> <p>Не хватает вакансии воспитателя для детей первых классах в помощь учителю.</p> <p>Организовать какое-то место, где родители могли ждать после занятий своих</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Регуляция потоков входа и выхода (особенно в пересменку) Новое здание школы, дополнительный спортзал Своевременное обновление сайта</p> <p>Доброжелательность и вежливость персонала в контактах с родителями</p>	<p>детей в холодное время и при плохой погоде</p> <p>Поменять директора на адекватного пора уже очень давно. От "головы" многие процессы могут быть улучшены и изменены уже даже на существующей материально-технической базе. А сейчас сплошное запугивание учителей, очковтирательство для родителей, контролирующих и управляющих органов и "забалтывание" директором и завучами поднимаемых проблемных вопросов, при полном отсутствии их решений. Был бы выбор, никогда не пошли бы в это учебное заведение в том виде, в котором оно существует сегодня. Хорошие специалисты - учителя из школы "бегут" как только у них появляется выбор и возможность трудоустройства при другом руководителе в другое учебное заведение. Проанализируйте текучесть кадров</p> <p>Относиться к родителям как к нормальным людям, заинтересованным в своих детях</p> <p>Своевременное обновление сайта</p> <p>Создать условия для инвалидов и построить второй спортивный зал</p> <p>Построить новое здание школы или больше школ. А то полный хаос днем, когда уходит 1ая смена и приходит 2ая смена</p> <p>Финансирование на приобретение новой мебели в класс, новой техники (ноутбук для учителя, цветной сканер)</p> <p>Чтобы стоматологический кабинет стал доступен. Учимся второй год и ни как не можем попасть к стоматологу.</p>

## МБОУ СОШ № 22

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	неполная информация	Есть ошибки
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Доступность и полнота информации о школе, мероприятиях Сложная навигация по сайту	информация неполная о пед.составе, не все новости школы о мероприятиях появляются на сайте, трудно искать нужную информацию, расписание звонков, до сих пор не смогли найти на сайте.
3	Своевременность оказания услуг	Отсутствие настроенности на конструктивное решение вопросов со стороны персонала школы	Администрация не всегда реагирует на замечание, просьбы и требования родителей, бездействует и не помогает в решении спорных вопросов
5	Доступность для инвалидов	Узкие пролеты и проемы Отсутствие оборудования для инвалидных колясок внутри школы	инвалид в принципе в школе передвигаться не может, узкие проходы и лестницы Устройство здания школы априори не подходит под инвалидов.
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи (ответа)	не отвечают
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации Навигация при помощи вахтеров	Не понятна нумерация кабинетов Нет ни указателей, ни табло, коридорная система путаная, без помощи служащих сложно найти нужный кабинет Отсутствие указателей
10	График работы	Наличие второй смены обучения	Никаких вторых смен в школах не должно быть
11	Оказание услуг в целом	Наличие второй смены обучения Частое изменение расписания в связи с мероприятиями Пед. состав: обновить	отсутствие шагов по решению вопроса отчисления учеников которые не хотят учиться и мешают в этом как ученикам, так и учителям Смена преподавательского состава. Частая отмена или изменение расписаний занятий в связи с проведениями конкурсов, экзаменов и др. мероприятий.
12	Предложения и пожелания	Обучение только в первую смену Качество обучения: мониторить, улучшить	Ввести единую форму для учащихся Организовать школьный хор для учащихся Взаимодействовать с родителями плотнее, подбирать персонал



№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Школьная форма (ввести)  Профессиональная охрана  Пед. состав: квалификация + ее  повышение</p>	<p>профессиональный, и работать над улучшением его работы.  Мониторить ситуацию по качеству преподавания и стараться исправить  выявленные недоработки.  Повысить уровень образованности отдельных педагогов.  Улучшить безопасность детей - это главное на сегодняшний день! Нужна  специализированная охрана, а не вахтёр на входе</p>

## МБОУ СОШ № 23

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Доступность и полнота информации о школе Несвоевременное обновление информации на сайте	на сайте школы отображается много устаревшей информации, сообщения о текущих событиях появляются в день или за день до события на сайте школы я так и не смогла найти информацию о датах начала и окончания каникул
3	Своевременность оказания услуг	Невозможно получить пароль от электронного дневника Несвоевременность информации: запаздывает	информация об отмене занятий при плохих погодных условиях появилась, когда я уже везла ребенка в школу, на полпути на сегодняшний день (30.10.2018) нет доступа в "сетевой город", ребенок обучается в 1 классе
4	Комфортность условий оказания услуг	Плохое состояние пришкольной территории Гардероб перед столовой: неудобен, мал, пожароопасен Некачественная мебель в классе (стулья)	Желание ее посещать абсолютно отсутствует. Даже на собрание ходишь вынужденно. Путь от ворот школы до крыльца в ОТВРАТИТЕЛЬНОМ состоянии !!! Асфальт с ямами, в которых скапливается вода и грязь, лужи занимают всю площадь дорожки, пройти, не замочившись и не испачкавшись невозможно! Вешалка перед столовой высоко (первоклашки не дотягиваются), крючков мало, одежда валяется на полу. Если повесить куртку около сушилки для рук - она сбавывает и горячим воздухом нагревает одежду, это пожароопасно. В коридорах очень скользкие полы. диванов бы в коридорах на 3 и 4 этажах Мне не нравится стулья в классах, потому что я часто рву колготки
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок внутри школы	Всё, что есть для инвалидов, так это только скамейки, которые могли бы стоять в каждой раздевалке для людей с инвалидностью не хватает лифтов и в классах неудобные парты и стулья нету лифта, с помощью которого легче подниматься
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Грубость учителей в отношениях с родителями и с детьми Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры) Неумение общаться	вахтёрша кричит не по делу, так же другие учителя очень злые, такие как Ирина Фануровна, которой видимо противопоказано вести уроки у детей, которая кричит так, что все стены в школе трясутся и вахтёрша, чтоб не как собака гавкала на детей, иногда не сдерживаются, хамят задерживают учеников, из-за чего они опаздывают Например, охранник очень груб и неуважителен ко всем Не очень приветливые люди, иногда с агрессией. Отсутствуют этические нормы

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			Отсутствует культура. Впечатление, что пришёл незванным гостем к ним домой. Педагоги ведут себя не должным образом: грубят, кричат. Именно учитель географии Бадретдинова Ирина Фануровна
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Нетактичность руководства к родителям Недоброжелательность, снобизм Неумение общаться	Общение администрации высокомерно и бестактно. Неплохо бы их научить культуре общения. отношения к детям ужасное, Отношение педагогического персонала к обучающимся и к родителям на низком уровне. при входе в школу учителя и вахтеры недружелюбны и любят выгонять со школы учителя часто кричат без причины и ругают за школьную форму, не по делу, например за оттенок серого
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	кабинеты пронумерованы randomным способом и вообще непонятно, где находятся кабинеты так как родителей в принципе редко пускают в школу, сложно быстро разобраться, что где находится
10	График работы	Наличие второй смены обучения, в том числе в младшей школе	Вторая смена очень неудобная, дети приходят очень поздно домой и не успевают делать Д/З когда ученики идут в школу с первой смены, утром еще темно, а вечером уже темно <b>СДЕЛАЙТЕ ВСЕМ ПЕРВУЮ СМЕНУ И ВСЁ БУДЕТ ПРЕКРАСНО</b> слишком много уроков, бесит, уберите ЕГЭ
11	Оказание услуг в целом	Грубость в отношениях с родителями и с детьми Низкое качество обучения Недостаточность личного контакта учителя с учеником Отсутствие медработника	из за отношения учителей к детям Качество образования хромает и это мягко сказано. Сделайте опрос родителей анонимно во всей организации и поймёте. многие учебники, которыми пользуется школа, очень сложные для понимания, и задачи в них не связаны с темами параграфов. другие школы пользуются другими учебниками, из которых нам часто дают задания. не хватает личного контакта с учителем, в первом классе важно личное общение учителя с родителями, индивидуальные рекомендации для ребенка ученику бывает плохо, а врачей нету .
12	Предложения и пожелания	Ремонт пришкольной территории (подъездные и пешеходные пути) 2 комплекта учебников для учащихся	Замена цвета школьной формы, меньше придирок по этому поводу. свободная форма одежды или хотя бы чёрного цвета серую форму очень затруднительно найти лифт, домашнее задание отменить, Хотелось бы спортзал сделать на улице

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Обучение только в первую смену  Бесплатное питание детям  Новое помещение для школы, больше кабинетов  Сменить расположение спортзала (отдельно или первый этаж)  Пед. состав: обновить, омолодить, качественны подбор  Электронные учебники  Мебель в классах (сменить столы, стулья)  Отмена школьной формы или смена цвета формы (с серой на черную)  Питание: улучшить  Руководство: смена  Регуляция входа  Камеры в классах</p>	<p>или же на первом этаже, ведь на уроках некомфортно слышать шаги других, очень отвлекает.  Замена учителей тоже не помешала бы.  Смена кадров. Заржавели.  Сменить руководство и качественный подбор педагогического персонала. А особенно тщательное обследование психиатра при первичном медицинском осмотре при приеме на работу педагогических работников.  Чтобы еда была вкусная, не как с мусорного ведра  Я бы могла предложить, чтобы в школах камеры висели не только в коридорах но и в самих классах, чтобы в столовой не давали вредную еду, чтобы пропускали детей, если даже они пришли очень рано, а не стояли на морозе, чтобы пропускали не за 5 минут до урока,</p>

## МАОУ СОШ № 26

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Сложная навигация по сайту	Сложно найти информацию
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для лиц с ОВЗ (пандусов, лифтов, спецсредств для слабовидящих и т.п.) внутри школы Узкие входные двери Узкие пролеты и проемы	Нет дорожек для инвалидов по зрению. Не могу войти на сайт школы, чтобы узнать какие либо новости Нет лифта для подъёма на 2, 3 этаж, нет спец средств для слабовидящих детей, на интерактивных досках нечёткое, изображение. Классы очень большие, 30-32 человека. Нет лифтов Нет специализированных для инвалидов проходов (проезда) по лестнице, туалетов, узкий вход.
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры и тп)	Не приветливый персонал на входе в помещение Обращаются по-хамски
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Нет схемы с нумерацией кабинетов Указателей, где начальная школа, учительская, спорт зал и тому подобное нет.
10	График работы	Наличие второй смены обучения, особенно в младшей школе Шестидневная неделя Раннее начало уроков для первой смены	2смена - плохо и неудобно первая смена занимается с 8:30 – считаю, что в школе должны все дети заниматься с 1 смены и занятия 1 смены должны начинаться не ранее 9:00 утра
11	Оказание услуг в целом		Превозносят одного учителя. Детей, учащихся у него тоже, других учащихся (в др. Классах) принижают. Очень неприятно это слышать.
12	Предложения и пожелания	Обучение только в первую смену Навигация в школе Освещение пришкольной территории Более частая уборка туалетов начальной школы Больше контактов родителей со школьной жизнью: совместные мероприятия	Больше мероприятий совместных с детьми и родителями В нашей школе не хватает освещения на территории, очень темно возвращаться со второй смены Выставлять вовремя оценки в электронный дневник. Делать анонимные опросы среди старшеклассников и чаще спрашивать их мнение о каких-то изменениях в школе, чтобы детям комфортно было учиться и стимулировать желание гордиться своей школой, поднимать авторитет учителя. Душно в классах очень.

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Доброжелательность и вежливость учителей в контактах с детьми</p> <p>Своевременность обновления электронного дневника (оценки, домашние задания)</p> <p>Проводить анонимные опросы среди старшеклассников</p> <p>Запретить доступ собачников на пришкольскую территорию</p> <p>Питание: улучшить</p> <p>Профессиональная охрана, постоянная работа работа металлоискателя</p>	<p>Повесить таблички вокруг школы на заборах, что есть камера, чтоб не гуляли с собаками во дворе школы 26, тк потом дети бегают на улицы не очень приятно.</p> <p>Мало занятий спортивного плана</p> <p>На охране должен сидеть квалифицированный человек, рамки металлоискателя должны работать постоянно</p> <p>столовая в нашей школе готовит ужасно, поэтому дети и бегают в пекарню.</p> <p>Не запирать дверь как в тюрьме</p>

## МБОУ СОШ № 30

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
4	Комфортность условий оказания услуг	Наличие второй смены обучения Новое здание школы Шестидневная неделя	Вторая смена выбивает из колеи и родителей и ребёнка Детей класса и родителей не устраивает стиль преподавания учителя по физкультуре Нужно новое современное здание. Ремонт хоть и делают, но извините зданию уже 71 год!!!! Давно уже надо было построить новое здание, чтобы все дети могли учиться с первой смены Очень маленькая школа, не хватает помещений, учимся в две смены, дополнительное образование по субботам.
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) внутри школы	Школа старой постройки - нет лифта
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации Навигация через вахтера	Навигаций нет.. .со слов вахтёра Нет указателей
10	График работы	Наличие второй смены обучения, особенно в младшей школе	Отменить вторую смену, нет время на посещения кружков. Очень не удобна вторая смена. Ребенок учится во 2 классе. Ребенок учится во вторую смену, поэтому не успевает в течение недели посещать репетитора. Зимой приходится поздно возвращаться домой, что доставляет массу волнений и переживаний родителям
12	Предложения и пожелания	Группа продленного дня (организовать) Обучение только в первую смену Новое здание Навигацию доработать Профессиональная охрана Питание: улучшить	Кружок борьбы очень поздно, хотелось бы пораньше Наличие специализированной охраны для безопасности Улучшение качества приготовленной пищи для школьников 1-4 класса.

## МАОУ СОШ № 31

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	Ограничения доступа в школу Недостаточность информации на стендах: по педагогам, доп. внеурочной работе, городским мероприятиям, необходимость в связи с этим звонить, спрашивать других Нет информации про инклюзивное образование	допуска в школу нет, даже с паспортом являясь законным представителем. Только по записи! После тщательной подготовки. Не вся информация находится на стендах, приходится самой иногда звонить и спрашивать или узнаешь от других людей. Неполная информация Ничего не сказано про инклюзивное образование
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Доступность и полнота информации Несвоевременность информации: запаздывает, редко обновляется Сложная навигация по сайту Частое отсутствие доступа на сайт	Было бы удобно, если бы на сайте отображалась информация о расписании звонков и уроков. Информация по многим аспектам работы учреждения СОШ не вводится в полном объеме, что затрудняет использование информации, из-за отсутствия таковой. На сайте информация редко обновляется. Не нашли ответы на интересующие вопросы. Сайт очень неудобный. Плохая разработка Чаще всего доступа в сайт нет
3	Своевременность оказания услуг	Несвоевременность информации: запаздывает	Позднее оповещение, ставят перед фактом накануне, а не за неделю, как минимум
4	Комфортность условий оказания услуг	Некомфортно детям Отсутствие раздевалки для физкультуры Покупка учебников по ОГЭ, ЕГЭ за собственные средства	Детям некомфортно Некоторые учебники такие как ОГЭ или ЕГЭ покупаем всё сами, а должны покупать они всё сами Урок физкультуры в начальных классах проводят в маленьком спортзале (примерно 4м на 6м) Зал находится в другом здании. Зимой дети бегают мокрые туда и обратно по натоптанной тропе. В соседних кабинетах этого здания расположены непонятные офисы салона красоты, парикмахерской и еще чего-то. То есть ходят посторонние люди. При этом у детей нет раздевалки. Они переодеваются в физкультурную форму в кабинете. А так как дети уже взрослые, стесняются. Переодеваются по очереди. На что уходит много времени.
6	Доброжелательность и вежливость при	Грубость, недоброжелательность учителей	недоброжелательны



№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
	первичном контакте		Педагоги, которые встречают детей каждое утро, позволяют себе крики на детей, обсуждение их между собой, их внешнего вида и внешнего вида их родителей, прям не стесняясь других родителей, которые это слышат. Ужасно просто!!!!
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Неприветливость и хамство обслуживающего персонала (напр., вахтер)	Некоторые персоны, дают себе право вести себя неподобающе, например, вахтёр"
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи	Чаще всего не отвечают
9	Навигация внутри организации	Минимальная навигация	Есть только таблицы на кабинетах, но общих таблиц ориентирование в школе нет. Не на всех кабинетах есть номера. Сложно сориентироваться Неполное нет вывесок направлений, где что находится
10	График работы	Шестидневная неделя Наличие второй смены обучения	Был рассмотрен вопрос о пятидневной системе обучения, руководством было разъяснено, что будет много уроков 6-7. В итоге принята шестидневная форма 5-7 уроков, но нагрузка осталась. Смысл????
11	Оказание услуг в целом	Качество обучения: низкое Питание: холодное	Начнем с каникул. Не запланированных. Причина, случаи заболевания, неправильный подход к нормам санпин, обработка несвоевременно, карантин формальный (кто кого выгораживал - Минздрав или Департамент образования) Уровень знаний низкий Холодное питание Охранник жещина.
12	Предложения и пожелания	Пятидневная учебная неделя Доброжелательность и вежливость персонала в контактах с родителями и детьми Питание: горячее (теплое), улучшить качество еды, изменить меню, снизить цену на 50%, бесплатный чай, нормальный буфет	Больше внимания к детям Вежливости вахтерам. Рассказать про нормы поведения для педагогов в школе!!! Свободного доступа родителям.  Извините: Сменить руководителя Заменить директора учреждения и медработника т.к в данной школе эти люди не соответствуют занимаемой должности

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Столовая: организация доступного питания для младших школьников в отдельное время от старшекласников, увеличить площадь</p> <p>Помещение школы: ремонт классов и других помещений</p> <p>Доступ родителей в учреждение: более свободный</p> <p>Второй спортзал, спортивный комплекс, стадион</p> <p>Доп. внеурочные занятия: больше</p> <p>Руководство: смена</p> <p>Проверка использования целевых средств</p> <p>Пед. состав: квалификация</p> <p>Безопасность детей в школе: улучшить условия, профессиональная охрана</p> <p>Гардероб: организация работы без пропажи вещей у детей</p> <p>Создание условий для инклюзивного образования</p> <p>Отдельное здание для начальной школы</p> <p>Своевременность информации</p> <p>Спортзал для начальной школы в основном корпусе</p> <p>Качество обучения: улучшить</p>	<p>Поменять главу, но не учителей, которые меняются как перчатки в 3в, классе. Поменять директора и мед.персонал!! Чтобы директор лучше обращал внимание, как его подчинённые, т.е. учителя преподают уроки, не соблюдают этику и психологию по отношению к детям, что часто бывают суицидальные попытки. Психолог с детьми не работает.</p> <p>Поменять поваров, готовить для детей здоровую пищу Улучшить качество питания. Ребёнок не ест в школе. Говорит невкусно. Улучшить блок питания. Кипяток даже платный!!!</p> <p>Рассмотреть вопрос о психологической и профессиональной подготовке учителей и руководителя Проверить с помощью аудита на фактическое использование целевых средств выделенных для СОШ.</p> <p>Нанимание квалифицированных работников: новый учитель по физкультуре оскорбляет нас ненормативной лексикой Некоторые учителя не приходят на собрания, хотелось бы видеться с ними почаще Новый спортивный комплекс типа Атлант, относящийся к школе, с раздевалками</p> <p>Расширить здание школы</p> <p>Адекватность водителей привозных детей. Начальная школа на уроки физкультуры ходят в соседнее здание. После урока, распаренные возвращаются по улице обратно в здание школы.</p> <p>спортзал для начальной школы должен быть в том здании, в котором они обучаются, а не бегать в соседнее здание. Это проблема! И соответственно оборудованная спортивная площадка на улице со спец. покрытием.</p> <p>Хотелось бы, чтобы в школе были кружки, хотя бы рисование, возможно английский, волейбол, а то имеется робототехника и то в неё не попасть</p>

## МАОУ СОШ № 32

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	Недостаточность информации	Мало информации Неполная информация Раскрыта не вся информация Часто информация которая необходима не указана.
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Несвоевременно обновляется электронный дневник (оценки, домашние задания) Сложная навигация по сайту Доступность и полнота информации Несвоевременность информации: запаздывает	Домашние задания не всегда записываются в дневник сетевого города Мало информации Не полная информация Проше должно быть движение по сайту Нормативные документы не доступны на сайте школы Пользоваться сайтом неудобно. Не выкладываются вовремя новости и предстоящие события.
3	Своевременность оказания услуг	Невозможно получить проездной вовремя	Вся учеба - это подготовка к экзаменам Некоторые учителя слишком многое позволяют себе и не выполняют свою работу Проездные не дали до сих пор
4	Комфортность условий оказания услуг	Туалет часто закрыт Столовая: жесткие рамки посещения, тараканы Грубость и хамство учителей, руководства	Комфорт - это не про нашу УК Директор - возмнившая хамка Не школа, а сплошное старье Некачественно выполнен ремонт подъезда Агрессивные учителя Если вопрос относится к комфортности, то туалет часто закрыт. А куда идти в туалет маленьким детям? Некоторые ученики не посещают занятия практически вообще, потому что они любимчики, пьют чай в лаборантской, но почему то остаются отличниками. Не разрешают заходить в столовую, только в определенное время, ходите, дети, голодные, падайте в обморок Тараканы в столовой
5	Доступность инвалидов для	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.) внутри школы Узкие пролеты и проемы	Для инвалидов есть только пандус и туалет. Возможности попасть в столовую и в другие кабинеты нет. Нет инфраструктуры для инвалидов Нет пандусов в самих подъездах. Поэтому нет возможности выйти инвалиду Узкие проходы

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и хамство обслуживающего и руководящего персонала (вахтеры, директор)	<p>В школу на пушечный выстрел не подойти. А младший персонал сразу кидается, не спросив, что мы хотели. Сразу кричат не надо заходить в школу. Всегда всем недовольные, злые.</p> <p>Грубость вахтерш</p> <p>Директор очень груба, нетактична, разговоры переводит в русло агрессии, в её речи выражается пренебрежительное отношение к ребёнку и родителям.</p> <p>Некультурна в разговоре</p> <p>Директор школы не очень приветлив и вежлив с посетителями</p> <p>Иногда работники данного заведения позволяют себе многое недозволенное в общении с учениками</p> <p>Злой вахтёр</p> <p>На вахте могут нагрубить, не раз с этим сталкивался</p> <p>Невоспитанные, грубые</p> <p>Некоторые вахтеры кричат</p> <p>Окрики: "куда" и "к кому" негативно влияют на отношение к встречающему</p> <p>Отвратительные вахтёрши только умеют орать</p> <p>Очень грубовато разговаривают с учениками! Даже технички!!!</p> <p>Работник вахты недоброжелателен и груб (женщина)</p>
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Грубость, неуважение в отношениях с родителями и с детьми	<p>Грубое отношение</p> <p>Злые.</p> <p>Директор школы не уважает учеников, все боятся даже посмотреть на неё, ибо она орет по любому поводу и затрагивает даже внешность, пытается задеть.</p> <p>Не уважают учеников, их родителей, не прислушиваются к мнению учеников и родителей</p> <p>Нет элементарной вежливости</p> <p>Неуважающие родителей и учеников</p> <p>Предвзятые учителя (некоторые), грубый директор</p> <p>Со скрежетом выполняются заявки</p> <p>Заявки принимаются, но не выполняются, а если и выполняются, то с десятого напоминания</p> <p>Хамят, грубят</p>
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи (ответа)	<p>Грубят, когда спрашиваешь</p> <p>Могут вообще не отвечать на просьбу, вопрос, претензию</p>
9	Навигация внутри	Отсутствие навигации	Нет никаких указателей, поиск необходимого помещения только за счет того,

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
	организации		<p>увидел ли ты куда идти Нет табличек, но вахтер подсказывает направление Отсутствуют информационные путеводители. Сложно ориентироваться на каком этаже конкретный номер кабинета: бегодня по этажам. Отсутствуют названия кабинетов: Узнать где находится администрация или какой-либо кабинет можно только, если спросишь</p>
10	График работы	<p>Наличие второй смены обучения Шестидневная неделя Раннее начало уроков для первой смены (8 утра) График работы (часы приема): совпадает с рабочим графиком родителей, только днем Позднее окончание уроков</p>	<p>График работы совпадает с графиком работающего населения, т. е. после 18-00 уже отбой Секретаря не получается поймать на месте, а надо справку взять. Совпадает с моим графиком, поэтому я не могу попасть</p>
11	Оказание услуг в целом	<p>Отсутствие настроенности на конструктивное решение вопросов со стороны персонала школы, долгое принятие решений Пришкольная территории: плохая уборка, освещение, некачественный ремонт Необходимость дополнительных занятий с репетитором</p>	<p>Была небольшая просьба, не удовлетворили. Жду результатов более 3-х месяцев Дополнительные занятия нужно вести учителям предметникам из других классов Зимой отвратительно чистят снег, летом плохо убирают во дворах, плохое освещение дорог, некачественный ремонт подъезда Недопустимо проводить занятия по физкультуре четырьмя классами и классами не по возрасту При общении с директором школы я не получила конкретных ответов на свои вопросы, так же директор дал понять, что здесь все решают деньги, а не достижения ребенка Приходиться нанимать репетиторов Специалисты не знают законов. А если и знают, то не спешат помочь. Приходиться рассказывать им о своих правах.</p>
12	Предложения и пожелания	<p>График работы (часы приема): увеличить Доступ родителей в учреждение: более свободный Пятидневная учебная неделя Взаимодействие персонала школы с родителями и учениками: вежливость, доброжелательность</p>	<p>Администрации работать с 8 до 19 Более свободный доступ родителей в общеобразовательное учреждение по удостоверяющему личность документу Более точную информацию в электронных дневниках. Быть добрее, отзывчивее, с желанием придти на помощь. Вежливые работники. Уважение к посетителям Внедрение нового оборудования, технологий и изменение внешнего вида</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		Своевременное и точное обновление электронных дневников	

### МБОУ СОШ № 34 с. Березняки

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
12	Предложения и пожелания	Помещение школы: ремонт фасада, крыльца Изменить время начала учебы	замена дверей в учебных кабинетах Изменить время первого урока в начальной школе Капитальный ремонт фасада школы Ремонт крыльца (центральный вход)

## МАОУ Гимназия № 1 имени А.С. Пушкина

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Устаревшая информация, несвоевременно обновляющаяся Недостаточность информации	Новости устаревшие, очень мало информации и объявлений о проводимых и прошедших мероприятиях. Нет информации о деятельности объединений, работающих в школе.
4	Комфортность условий оказания услуг	Нехватка учебных кабинетов Частая смена педагогов	Каждый год меняются преподаватели Неприятная обстановка в школе Нехватка классных классов, у одного ребёнка был класс бывший танцев, у второго в подвале класс ОБЖ
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Грубость, недоброжелательность учителей Неумение общаться	На охране не здороваются Столкнулась на входе с завучем среднего звена, обвинила родителей, что чёрные полосы на стене, по их вине, оттого что мы здесь стоим учителя не умеют общаться, орут на матах, ничего не понимают тупые и неадекватные учителя
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Нет никаких указателей по проходу в какое-либо помещение. Нет указателей на стенах, в какой стороне какие номера кабинетов Никаких указателей нет. Учима в школе уже 11 лет, поэтому знаем расположение кабинетов, но человеку, который пришел впервые, будет очень трудно ориентироваться.
10	График работы	Пятидневная учебная неделя Раннее начало уроков	Дети учатся в субботу, хотелось бы два выходных Рано занятия начинаются
11	Оказание услуг в целом	Пед. состав: молодые учителя Доп. внеурочные занятия: обязывают посещать (не по желанию) Неинформированность школы о различных мероприятиях, проводимых в сфере образования Повышенное внимание к школьной форме	Педагогический состав (молодые учителя) Так как школа стала автономная, почему то стало необходимо брать дополнительные платные занятия в школе, чтобы подготовиться к ОГЭ и ЕГЭ. Почему материал не может быть пройден по программе на уроке непонятно. Слабый уровень преподавания математики. Чрезмерное и фанатическое внимание и контроль к школьной форме
12	Предложения и пожелания	Обучение только в первую смену Пятидневная учебная неделя Доброжелательность и вежливость учителей в контактах с детьми Ослабить контроль за внешним видом учеников	Более лояльнее и доброжелательнее относится к ученикам, не забывать, что они дети, что задача учителей заинтересовать детей в своих предметах,  Квалифицированный персонал Питание, охрана Построить спортивные площадки

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>Видеонаблюдение за территорией, в т.ч. вход в школу  Пед.состав: квалификация  Питание (вкусное, разнообразное, снизить цену)  Шкафчики для учебников</p>	<p>Шкафчики для учебников , так как носить такие тяжести невозможно , либо же заменить учебники на что-то другое</p>



## МАОУ Гимназия № 2

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	Мало информации	Очень мало информации о внеурочной деятельности
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Информация не обновляется Недостаточность информации: по внеурочной работе, кружкам	На сайте также отсутствует информация о кружках гимназии, смены звонков. Нет новостей.
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Отсутствие работы по жалобам родителей	
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Никаких информационных табличек и указателей нет
12	Предложения и пожелания	Обучение только в первую смену Своевременное обновление информации об оценках/ домашних заданиях в сетевом городе	Занятия в первую смену для всех классов Вовремя заполнять сетевой город (выставление оценок и домашнего задания), оценки могут выставить и через неделю. А домашнее задание появляется в сетевом городе, иногда ребенок уже в школу собирается

## МАОУ Гимназия № 3

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	Ограничения доступа в школу (запрет) Доступность школы для родителей: встречи с учителями	Вход в гимназию запрещен Стенды малоинформативны, не содержатся сведения о возможности РОДИТЕЛЕЙ учеников обсудить вопросы успеваемости ребенка с ПЕДАГОГОМ
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Сложная навигация по сайту Отсутствие необходимой информации Устаревшая, не обновляющаяся информация	Информация не обновляется На сайте неудобно размещена информация, попросту сложно найти интересующий тебя материал нет нужной информации Сайт наполнен очень скудно
3	Своевременность оказания услуг	Длительность получения ответов на вопросы Несвоевременная информация о домашних заданиях в сетевом городе	информация обрабатывается долго. Нехватка кадров Постоянные изменения в расписании Педагоги несвоевременно, выкладывают в сетевой город домашние задания.
4	Комфортность условий оказания услуг		Проблема с учителями.
5	Доступность для инвалидов	Имеющееся оборудование для лиц в ОВЗ недоступно или неудобно	Лифт-подъемник забит чем-то. Пандус со скользкой плиткой, плитка разбита. Неудобный пандус
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры) Агрессивность и недоброжелательность учителей	вахта недоброжелательна, грубость Грубость на вахте при входе в школу к родителям со стороны вахтерши Грубые вахтеры, гардеробщики. Включают музыку очень громко в начальной школе возле гардероба. Мало того, что не пускают даже присесть подождать ребенка, так еще и не докричишься, когда играет музыка. Позвать ребенка невозможно. Грубят и не хотят идти на контакт с людьми Преподаватели не всегда нормально воспринимают вопросы родителей, не отвечают на письма, настроены агрессивно, позволяют себе повышать голос на детей. Хамы и грубияны часто грубят, не слишком конечно часто, но всё-же
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при	Неприветливость и грубость персонала	Высокомерие и откровенное прикрывание аргументированных недостатков ФГОСами. При этом никем ни разу не приведен пункт, часть, статья этих самых "стандартов"

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
	непосредственном обращении		Доброжелательности очень и очень мало Очень грубый персонал
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи от учителей при дистанционном взаимодействии	Могут не отвечать на письма Не все педагоги отвечают на письма в сетевом городе
9	Навигация внутри организации	Отсутствие или минимальная навигация	Мало табличек, не все понятно где именно находится помещение. Не заметны навигационные указатели или отсутствуют. Гимназия очень большая, хотелось бы видеть номера кабинетов на общей табличке по направлению (как в поликлиниках) Отсутствие информационных стендов- расположение кабинетов, залов и тд., надо спрашивать куда идти и где искать.
10	График работы	Невозможность контактов родителей с учителями из-за графика работы учителей Шестидневная неделя Нестабильное расписание	Затруднительно встретиться с учителями-предметниками, т.к. назначенное ими время совпадает с рабочим графиком родителя. Удобно только педагогическом составу, при этом возможность согласовать иное время приема посетителем крайне низка! При шестидневном посещении гимназии, я категорически против наличия 7-ми, а иногда 8-ми уроков в день, и это в 8-ом классе. Расписание нестабильно, постоянно меняется. Невозможно выстроить дополнительные занятия и занятия в спортивной секции!!!! Доп.занятия ставят очень поздно для маленьких детей
11	Оказание услуг в целом	Качество обучения: незаинтересованность учителя, необходимость дополнительных занятий с репетитором Пед. состав: неукomплектованность, низкая квалификация Нестабильное, неудобное расписание Несвоевременная информация об оценках/ домашних заданиях в сетевом городе Шестидневная неделя Питание плохое	Некоторые учителя недостаточно полно доносят материал до учеников, не считают необходимым объяснить неясности, даже по просьбе учеников. То есть, весь объем непонятого материала переносится домой на самоподготовку, или к репетитору, если родители располагают средствами. Как результат-снижение самооценки учеников и снижение успеваемости в целом. Частые изменения в расписании, без указания информации в "сетевом" Камбулова В.Б. не своевременно выкладывает домашнее задание. Или не в полном объеме. Может сначала появиться отметка, а только потом появляется дом.задание Нет учителей по основным предметам Отсутствие человечности и индивидуального подхода! Основной аргумент и причина этого - ФГОСы! Преподавательский состав очень слабый, нет постоянных преподавателей Питание в столовой оставляет желать лучшего. Дети не питаются

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			централизованно, т.к. им не нравится, то что дают на общем столе, а в буфете все поест не успевают из-за очередей
12	Предложения и пожелания	<p>Перенести запуск прохождения детей в гардероб на 7:40-7.45</p> <p>Пятидневная учебная неделя</p> <p>Столовая: терминал для оплаты картами, улучшить обслуживание</p> <p>Питание: разнообразное меню, улучшение качества пищи, горячее, вкусное</p> <p>Безопасность детей в школе: улучшить условия, профессиональная охрана, учет прихода и ухода детей по картам, видеонаблюдение на территории</p> <p>Пед. состав: слабый, пересмотреть штат учителей (2 учителя на предмет), квалификация, некомплектность (отсутствие учителей математики)</p> <p>Постоянное расписание для среднего звена</p> <p>Количество детей в классах (уменьшить)</p> <p>Интернет: по всей школе</p> <p>Взаимодействия учителей с родителями (улучшить): удобное время посещения, отсутствие ограничений</p> <p>Единый подход учителей к допуску и форме передачи оценок</p> <p>Сайт: наличие обратной связи на сайте и возможности его оценивания, своевременное обновление информации</p>	<p>Гардероб открывать с 7-45 .а не с 8 -00 когда толпа детей в холле"</p> <p>взять пример системы обучения у Америки, начинать занятия позже, в 10 часов утра.</p> <p>Вопросы безопасности волнуют. Пронос оружия в школу, думаю, несложная задача. Металлоискателей нет, серьезной охраны нет. Территория школы открыта для доступа в любое время. НЕ кормить детей холодным обедом!</p> <p>Позволить учителям встречаться с родителями не по выделенным часам один раз в неделю, а при необходимости - два раза.</p> <p>Дополнительное время для посещения должно быть удобно для работающих родителей</p> <p>Доп.занятия проводить до 16.00</p> <p>разъяснение пройденных тем по предметам, в случае если большая часть детей не усвоили материал, повторно</p> <p>Выделение дополнительного времени для пропустивших по уважительной причине учеников.</p> <p>Слабый педагогический состав, учителя не обучаются, не совершенствуются. Нет учителей по математике и русскому, привлекают студентов. Детям занижают оценки</p> <p>Укомплектовать полностью штат учителей категорий, соответствующих данному учебному заведению-ГИМНАЗИИ.</p> <p>Прислушиваться и реагировать на неоднократные коллективные просьбы родителей о несоответствии квалификации некоторых" Пересмотреть персонал, (точнее учителя физики).</p> <p>Предоставление возможности ученикам исправлять неудовлетворительные оценки по предметам (зачастую ответ отрицательный, хотя ученик очень просит исправиться, морально это очень важно)"</p> <p>Информационные стенды - о дополнительных секциях, занятиях вне урочных,</p>

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>два комплекта учебников для школьника</p> <p>Наличие постоянного мед.персонала (штатный медик и психолог)</p> <p>Больше скамеек (кресел) в зоне ожидания</p> <p>Информационные стенды: обновить, разместить информацию о допсекциях, внеурочных занятиях, их расписании</p>	<p>расписание таких занятий. информации точной нет – всё в устной форме</p> <p>Уменьшение количества уроков в субботу среднего и старшего звена.</p> <p>Отмена домашнего задания на понедельник.</p> <p>По возможности исключать ситуацию, когда преподаватель работает на классе, где обучаются его дети, мешает социализации как самого ребенка, так и остальных детей</p> <p>Дать немного личного пространства и самостоятельности детям из младшего звена в стенах Гимназии, что бы они могли свободно передвигаться по Гимназии, а не за ручку с преподавателем с одного кабинета до другого как в детском саду.</p>

## МАОУ Лицей № 1

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Сложная навигация по сайту	Очень сложно найти нужный документ, т. к. запутанная система хранения информации. Хотя наполняемость документами хорошая.
3	Своевременность оказания услуг	Несвоевременно обновляется электронный дневник/ оценки в сетевом городе Несвоевременность информации: запаздывает	Некоторые учителя не вовремя выставляют оценки в электронный журнал, оповещение информации иногда с опозданием Несвоевременное выставление оценок в «Сетевом городе»
4	Комфортность условий оказания услуг	Количество детей в классах Состояние туалетов: маленькие, плохо убираются, некомфортные Качество обучения: необходимость дополнительных занятий с репетитором	Кабинеты тесные и комплектность классов существенно превышает нормативы. Туалеты имеют очень низкие дверцы и расположены слишком близко к унитазу, что не позволяет чувствовать себя комфортно в туалетной комнате. Туалеты для мальчиков очень маленькие и убираются плохо. Кабинет обж находится на цокольном этаже, что недопустимо. У детей огромная неоправданная нагрузка. Учителя не преподают свой предмет в среднем звене, все знания по математике дети получают у репетиторов
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования (пандусов, лифтов и т.п.) на входе и внутри школы Узкие пролеты и проемы	нет специализированных подъёмников для входа в учреждение, узкие лестничные пролеты Пандуса в лицее нет. Входная дверь с очень тугим доводчиком. В некоторых кабинетах из-за тесноты невозможно ни проехать на коляске, ни пройти между рядами
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Недоброжелательность персонала	Не всегда доброжелательны учителя и сотрудники
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи при дистанционном обращении	По телефону вежливый, но при направлении электронных писем ни ответа, ни уведомления о получении письма не прислали
9	Навигация внутри организации	Отсутствие или минимальная навигация	Не везде есть указатели

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
10	График работы	Расписание звонков, длинные перемены Шестидневная неделя	Длинные перемены, дети уходят со школы поздно, не успевают в другие учреждения дополнительного образования или досуга, пересмотреть расписание звонков, в нашей школе целых три расписания звонков на неделе Шесть рабочих дней в лицее
11	Оказание услуг в целом	Качество обучения по отдельным предметам	Безответственное отношение учителей математики к своему предмету. МАТЕМАТИЧЕСКИЙ лицей. не качественное объяснение материала по ряду предметов, на дом задают не изученные темы, слабая воспитательная работа, не учитывают особенности здоровья ребенка на уроке физкультуры расписание и т.д.
12	Предложения и пожелания	<p>Пед. состав: обновить, аттестовать, контроль</p> <p>Качество обучения по отдельным предметам: зависимость от квалификации педагога</p> <p>Дистанционные формы обучения: развить</p> <p>Количество детей в классах (уменьшить)</p> <p>Помещение школы: ремонт, строительство спортивного зала</p> <p>Ремонт внутри школы: классы, туалеты</p> <p>Питание: улучшить, разнообразить</p> <p>Руководство: смена</p>	<p>закрепление наставников за молодыми специалистами, и особенно помощь молодому учителю в классном руководстве.</p> <p>Необходима перемена в 30-40 минут для приема пищи.</p> <p>Ремонт классов и туалетов, Переоснастить туалеты- кабинки, краны(в наст время имеется только холодная вода).</p> <p>Взять на работу хороших учителей по физике</p> <p>Улучшить качество преподавательского состава по следующим предметам: ИЗО, музыка, технология, которые в настоящее время преподаются педагогами (мужчинами), не знающими свой предмет и не желающими научить учащихся. К примеру:учитель музыки не учит знанию жанров, композиторов, классическим произведениям, хоровому пению, а включает свою любимую советскую поп и рок музыку 80х годов и заставляет петь это детей. Технолог вместо обучения девочек шитью и приготовлению пищи, читает нотации о неверном расходовании женщинами семейного бюджета и их жадности. Художник-не учит рисовать и не интересуется этой способностью учащегося, не рассказывает о знаменитых картинах и художниках. Ставит оценки за контрольные работы, к которым учащихся не готовит. Никто из этих педагогов не выдвигает учащихся и их коллективы для конкурсов (рисунков, солистов, хоров, поделок и пр.), как это делают педагоги по этим предметам в школах и гимназиях города.</p> <p>покупка лаборатории для проведения химических и физических опытов Надо менять директора лицея 1.</p>

## МАОУ Лицей № 2

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	Недостаточность информации	Мало информации о достижениях учащихся. Не все стенды полностью оформлены
2	Открытость, полнота и доступность информации на сайте организации	Недостаточность информации Сложная навигация по сайту Редко обновляющаяся информация	Не отражается внутрилицейская жизнь, нет информации и ссылок на дополнительные образовательные мероприятия. Неудобный сайт, часть разделов не заполнена, новости обновляются редко, часть необходимой информации отсутствует
3	Своевременность оказания услуг	Несвоевременность информации: о мероприятиях	Отсутствует график обязательных для посещения детьми мероприятий, ознакомились за день
4	Комфортность условий оказания услуг	Узкие пролеты и проемы Устаревшая мебель, инвентаря, оборудования	Маленькие, очень узкие коридоры, лестничные пролеты Мебель и инвентарь, учебные пособия, лаборантские устарели. Тесно, не комфортно
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие лифта, пандусов внутри помещения Узкие пролеты и проемы	для инвалидов кроме туалета ничего нет, и то туалет для инвалидов всегда закрыт! Здание вообще не предназначено для инвалидов, 2 этажа, коридоры узкие, нет лифта Кроме пандуса снаружи - нет ничего Невозможно проехать на коляске инвалиду - узко, тесно. дети инвалиды-колясочники не смогут учиться в лицее. неудобно передвигаться инвалидам по лестничным пролетам
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и хамство, грубость обслуживающего персонала (вахтеры)	Все грубые и хамские совки. Грубое обращение вахтеров Не корректно отвечают на поставленный вопрос, грубость Некорректно одна из вахтерш оооооооочень злая и считает, что она тут царь!!!
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Взаимодействие учителя с учениками: оскорбления и т.п.	Неэтично Учителя орут на детей. Позволяют себе оскорблять и унижать детей. И не надо говорить, что этого нет или это нормально. В цивилизованном мире это НЕ нормально. Не устраивает отношение некоторых преподавателей к детям. На просьбу ребенка объяснить ещё раз, звучит ответ "надо было слушать". Двойка стала



№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
			обычной оценкой для многих учеников.
8	Доброжелательность и вежливость при дистанционных контактах	Отсутствие обратной связи/ ответа от учителей при дистанционном взаимодействии	не получил аргументированного ответа на обращение в электронном письме Неквалифицировано
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Маленькое помещение Не указано на каком этаже какие кабинеты: 1 этаж - ...каб; 2 этаж и т.д.
10	График работы	Раннее начало уроков Шестидневная неделя Доп. внеурочные занятия: обязывают посещать (не по желанию),	Лицей учится в одну ( первую) смену. Очень тёмный город у нас, можно учебный процесс организовать с 9.00 Навязываются "обязательные" факультативы, из-за которых ребенок вынужден проводить в лицее 7-8 часов ежедневно. А еще необходимо сделать домашнее задание. Времени на доп.образование вне школы (спорт и тд) не остается. Времени на прогулку на свежем воздухе - тоже. Дети теряют здоровье. Суббота учебный день с большим количеством уроков
11	Оказание услуг в целом	Качество обучения: недостаточное, незаинтересованность педагога Взаимодействие учителя с учениками: оскорбления и т.п.	Многие учителя плохо дают знания детям, как - будто ученики должны самостоят.изучать материал, а задача преподавателей только проверять знания. Отсутствие заинтересованности со стороны учителя. При обращении посылают к репетитору Прекратить оскорблять детей и держать их в постоянном состоянии стресса..
12	Предложения и пожелания	Доброжелательность и вежливость персонала в контактах с родителями и детьми Помещение школы: новое Ввести в эксплуатацию новый спортзал Благоустройство территории лицея: сквер, асфальтирование, парковка для велосипедов (для учеников), парковка для посетителей Столовая: ремонт, установка терминала, график работы (хотя бы до 15) Питание: улучшить Количество детей в классах	Введение индивидуальной образовательной траектории для тех, кто участвует в олимпиадах, тьюторства, перераспределение учебной нагрузки, сокращение объема домашних работ, вовлечение учеников в проектную деятельность и организацию работы в группах. Вежливый, прежде всего, с детьми персонал, который встречает у входа. И обратить внимание на манеру общения сотрудника столовой, теперь понятно, почему дети не хотят там питаться. Сама столкнулась с хамским отношением этого сотрудника. Сделайте вахтерш добрее и нормальную еду в столовой  Для такой замечательной школы нужно новое здание Новое и просторное современное здание, соответствующее уровню данного учебного заведения.  Добавить уроки по физической культуре в новом спортивном зале

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
		<p>(уменьшить)</p> <p>Изменения в администрации школы: смена директора</p> <p>Проведение анонимных опросов среди детей для выявления мнения по поводу каждого учителя.</p> <p>Пед. состав: укомплектовать, аттестовать, устранить текучку</p> <p>Видеокамеры в классы для контроля учеников и учителей</p> <p>Дистанционные формы обучения: развить</p> <p>Своевременное выставление оценок</p> <p>Сайт: обновить контент, добавив информацию об олимпиадах и научных конференциях</p>	<p>"На сайте школы должно быть больше информации об олимпиадах и научных конференциях. Хочется больше научной работы"</p> <p>Обеспечение за счёт бюджета города необходимым: современная мебель, лабораторные кабинеты, ремонт помещений.</p> <p>Педагогам сразу на уроке, озвучивать оценку учащегося. А не по прошествии недели.</p> <p>Может быть установить видеокамеры в кабинетах, чтобы педагоги изменили своё поведение и, соответственно, по своему примеру имели право требовать от учеников того же</p> <p>Рационально использовать учебное время и оставить детям их внеучебное время для личных дел. Упразднить "классные часы". Дать возможность детям самим строить свой образовательный процесс (никаких "обязательных" факультативов, уроков одкнр).</p> <p>Совершенствовать систему Дистанционного обучения, чтобы не пропадали уроки в пургу и по другим причинам, в дни отмены занятий</p> <p>Устранить текучесть кадров, не хватает высокой квалификации специалистов, уроки технологии у девочек и мальчиков ведёт один учитель, физкультура ведётся слабо так как до сих пор не введено в эксплуатацию новое спортивное сооружение</p> <p>Провести аттестацию преподавателей на профпригодность!!!</p> <p>Чтобы в лицее был полный штат педагогов. Больше внимания уделять профильным предметам.</p> <p>Отменить требования к школьной форме</p>

## МКОУ вечерняя (сменная) ОШ № 1

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие оборудования для инвалидных колясок (пандусов, лифтов и т.п.)	Нет лифта и пандусов
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Постоянная дезориентация Нет никаких указателей
10	График работы	График работы: изменить Невозможность совмещения с работой	Неудобно совмещать с работой Понедельник с утра, хотя школа вечерняя
12	Предложения и пожелания	Организовать спортивное помещение/ спортзал Отдельный кабинет психолога Продолжить оснащение компьютерным оборудованием График работы: изменить Столовую Улучшение материально-технической базы учебных кабинетов	Сделать субботу выходным, а пятницу учебным днем!

## МБДОУ № 50 детский сад «Карусель»

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
1	Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах	Мало информации на сайте Нет нормативных документов на сайте детсада	
4	Комфортность условий оказания услуг	Допуск заболевших детей к посещению учреждения	Единственная проблема, которая не позволяет воспользоваться предоставляемой услугой в полной мере, это то, что полубольных детей принимают в сад, последствия этого: на следующий день посещаемость уменьшается в разы от трёх до шести человек. Благодаря такой статистике, из личного опыта, за три месяца посещаемость составила: тринадцать дней (13 дней) в саду семьдесят девять дней (79 дней) на больничном. Как можно быть удовлетворённым вышеуказанной статистикой?
5	Доступность для инвалидов	Кнопка для выхода: недоступность для лиц с ОВЗ	Кнопка открытия электронного замка входной двери высоко
6	Доброжелательность и вежливость при первичном контакте	Неприветливость и грубость обслуживающего персонала (вахтеры)	
7	Доброжелательность и вежливость при оказании услуг при непосредственном обращении	Неумение общаться, отсутствие гибкости	Навязывают свое мнение, не уважают родителей
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Навигации не заметил
12	Предложения и пожелания	Питание: улучшить Дополнительные занятия: больше, дешевле Персонал: обновить (омолодить) Отопление (отрегулировать) Доступность автобусов Сделать остановку рядом с детсадом График: сделать круглосуточным	в обязательном порядке ввести в УТРЕННИЙ рацион молочную кашку, а не макароны с сыром; подавать молочные продукты в большем количестве при включении отопления, не создавать удушающую жару в группах. Дети одеваются (потеют), и выходят на улицу и заболевают Чтоб в ясельные группы во время одевания детей на прогулку, приходили помощники. А то одни стоят, ждут, потеют, пока оденут других. Потом на улицу мокрые.

## МАДОУ № 57 детский сад «Бусинка» с. Дальнее

№ п/п	показатели	Причины неудовлетворенности	цитаты
5	Доступность для инвалидов	Отсутствие специального подхода к обучению детей-инвалидов	Нет индивидуальных работ с детьми-инвалидами
9	Навигация внутри организации	Отсутствие навигации	Запутанные коридоры
12	Предложения и пожелания	<p>Больше внимания к детям</p> <p>Больше контактов родителей с детсадовской жизнью</p> <p>Персонал: полный штат, квалифицированные сотрудники</p> <p>Спортзал (увеличить/ построить новый)</p> <p>Улучшить компетентность специалистов по документам</p>	Больше совместных развлечений с родителями (как осенняя ярмарка была)