

Общество с ограниченной ответственностью "Перспектива-Н"

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
по результатам сбора, изучения, обобщения и анализа информации для
проведения независимой оценки качества условий оказываемых услуг
образовательными организациями муниципального района
Учалинский район
Республики Башкортостан в 2025 году

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
Полилингвальная многопрофильная школа № 9 муниципального района
Учалинский район Республики Башкортостан
(наименование организации)

Исполнитель:

ООО "Перспектива-Н"

С.Ю.Добров



Учалы 2025 г.

Оглавление

1. Основные характеристики исследования.....	3
2. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	4
3. Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	14
4. Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	20
5. Критерий 3 «Доступность услуг инвалидов»	21
6. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	24
7. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	26
8. Итоговая оценка качества условий оказания услуг	27
9. Рекомендации оператора по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.....	27
10. Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования	27

1. Основные характеристики исследования

Основание для проведения исследования	Договор от 01.11.2025 г. №17-НОК на оказание услуги по сбору, изучению, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями
Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью «Перспектива-Н» (ИНН 2124042840), тел.: +7 (8352) 49-10-81, +7(987)662-79-37
Сроки проведения исследования	01.11.2025 г. – 24.11.2025 г.
Предмет исследования	качество условий деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность
Объект исследования	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Полилингвальная многопрофильная школа № 9 муниципального района Учалинский район Республики Башкортостан, официальный сайт организации https://school9uchali.02edu.ru/
Объём выборочной совокупности получателей услуг	Количество учащихся – 1100, респондентов – 587, выборка составила 53%.

2. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

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

Таблица 1 - Критерии и показатели

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	30%	- на информационных стендах в помещении организации (1.1.1)	Включенное наблюдение - изучение наличия и соответствия требованиям	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)
			- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) (1.1.2)	Анализ официального сайта организации	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
					установленными требованиями)
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	- телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - иного электронного сервиса	«Контрольная закупка» (обращение в организацию по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационны

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
	информационны х стендах, на сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательны х услуг)				х стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
			Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, удовлетворенны х качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
	Итого баллов по критерию 1	100%			
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	Включенное наблюдение - изучение наличия, функционирова ния и состояния условий	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов
			- наличие и понятность навигации внутри организации;		
			- наличие и доступность питьевой воды;		

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации.		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
	Итого баллов по критерию 2	100%			
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:	Изучение наличия и состояния условий доступности организаций и доступности услуг для инвалидов	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов
			- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);		
			- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
			- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений в организации		
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:	40%	- 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 (учреждения) для инвалидов по зрению;	Изучение наличия и состояния условий доступности организаций и доступности услуг для инвалидов Анализ официального сайта организации	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
			- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации.; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	Изучение наличия и состояния условий доступности организаций и доступности услуг для инвалидов	
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)
	Итого баллов по критерию 3	100%			
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»				
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных	40%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации,	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о	Доля получателей услуг, удовлетворенных

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
	х доброжелательн остью, вежливостью работников организации, обеспечивающи х первичный контакт и информировани е получателя образовательной услуги при непосредственн ом обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательны х услуг).		обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	доброжелательн остью, вежливостью работников организации, обеспечивающи х первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
4.2.	Доля получателей образовательны х услуг, удовлетворенны х доброжелательн остью, вежливостью работников организации, обеспечивающи х непосредственн ое оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных	40%	Удовлетворенность доброжелательностью , вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, удовлетворенны х доброжелательн остью, вежливостью работников организации, обеспечивающи х непосредственно е оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
	получателей образовательны х услуг).				
4.3.	Доля получателей образовательны х услуг, удовлетворенны х доброжелательн остью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательны х услуг).	20%	Удовлетворенность доброжелательностью , вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, удовлетворенны х доброжелательн остью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
	Итого баллов по критерию 4	100%			
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.1.	Доля получателей образовательны х услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в	30%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
	% от общего числа опрошенных получателей образовательны х услуг)				(в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)
5.2.	Доля получателей образовательны х услуг, удовлетворенны х организационны ми условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др. (в % от общего числа опрошенных получателей образовательны х услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, удовлетворенны х организационны ми условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей образовательны х услуг, удовлетворенны х в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты	Доля получателей услуг, удовлетворенны х в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных

№ п/п	Показатели	Значим ость показа теля	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки
	получателей услуг)				получателей услуг)
	Итого баллов по критерию 5	100%			
ИТОГО баллов по всем критериям					

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и расчёт данных производится с использованием программы Microsoft Excel.

3. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

Таблица 2 - Данные к расчёту показателя 1.1.1

Информация, требуемая к размещению	Отметка о наличии*
Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
Информация о режиме, графике работы ОО, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты ОО, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1
Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)	1
Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся)	1
Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	x
Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	1
Информация о календарном учебном графике (расписание уроков, работа кружков и секций)	1
Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 3 Правил размещения информации на сайте, указывают наименование образовательной программы	1
Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1
Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины	1
Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1
Итого количество	13

Нормативный показатель	13
<i>Балл по показателю 1.1.1</i>	<i>100</i>

**Условные обозначения:*

1 - информация (единица информации) присутствует;

0 - информация отсутствует;

Х - информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации (при отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности, а также структурных подразделений, размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается).

Таблица 3 - Данные к расчету показателя 1.1.2

Информация, требуемая к размещению	Отметка о наличии*
Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации	1
Информация о дате создания образовательной организации	1
Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации	1
Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности	1
Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений(при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	1
Информация о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»	1
Лицензия на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	1
Об уровне общего или профессионального образования, о наименовании образовательной программы (для общеобразовательных программ)	1
О форме обучения (за исключением образовательных программ дошкольного образования)	1
О нормативном сроке обучения	1

Информация о наличии или об отсутствии государственной аккредитации образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам	1
Информация о языках образования (в форме электронного документа)	1
О численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (в форме электронного документа)	0
Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии)	1
Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1
Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы	1
Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания)	1
Информация об условиях питания обучающихся и об условиях охраны здоровья обучающихся	1
Информация об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования в государственных и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательной организации, а также поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательную организацию; форма обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию.	1
Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям	1
Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся	1
Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации	0
О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	0
Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	1
Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	0
Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года	0
Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года	0

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	1
Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	x
Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования	x
Отчет о результатах самообследования	1
Устав образовательной организации (в виде копий)	1
Правила внутреннего распорядка обучающихся	1
Правила внутреннего трудового распорядка	1
Коллективный договор (при наличии)	1
Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)	1
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, предусмотренных Федеральным законом N 273-ФЗ	1
Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	1
Итого количество	33
Нормативный показатель	39
<i>Балл по показателю 1.1.2</i>	<i>85</i>

**Условные обозначения:*

1 - информация (единица информации) присутствует;

0 - информация отсутствует;

X - информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации (при отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности, а также структурных подразделений, размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается).

Величина показателя оценки качества 1.1 составляет $(100+85)/2*30\%=27,69$ балла

Таблица 4 - Данные к расчету показателя 1.2.

Информация о наличии дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1.	абонентского номера телефона	1
2.	адреса электронной почты	1
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	1
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0
5.	технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1
6.	наличие баннеров на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы и работоспособность данных ссылок, на карточку образовательной организации сайта bus.gov.ru	0
	Всего дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
	Итого баллов по показателю 1.2	100
	Значение показателя 1.2. с учётом веса	30

Условные обозначения:

1 - дистанционный способ связи присутствует и функционирует;

0 - дистанционный способ связи отсутствует или не функционирует.

Таблица 5 - Данные к расчету показателя 1.3

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	297
	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	281
	Показатель удовлетворенности по вопросу	95
	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	366
	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	334
	Показатель удовлетворенности по вопросу	91
	Величина показателя 1.3 с учётом веса	37,17

Общий результат по критерию 1 (K1) = 27,69 + 30 + 37,17 = 94,87 балла.

4. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Таблица 6 - Данные к расчету показателя 2.1.

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Параметры	Наличие и отсутствие параметра показателя в учреждении
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	1
	2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	1
	3) наличие и доступность питьевой воды	1
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1
	5) санитарное состояние помещений организации	1
	<i>Всего условий комфортности</i>	5
	Количество баллов по показателю	100
	Величина показателя с учётом веса	50

Условные обозначения: 1 – условие обеспечено; 0 – условие отсутствует.

Таблица 7 - Данные к расчету показателя 2.3.

		Утвердительные ответы
Количество респондентов всего		587
Вопрос анкеты	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий, предоставления услуг в организации?	539
	Показатель удовлетворенности по вопросу	92
	Величина показателя 2.3 с учётом веса	45,91

Общий результат по критерию 2 $K2 = 50 + 45,91 = 95,91$ балла.

5. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг инвалидов»

Таблица 8 - Данные к расчёту показателя 3.1

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	Параметры	Наличие и отсутствие параметра показателя в учреждении (+/-)
	1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	1
	2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1
	3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1
	4) наличие сменных кресел-колясок	1
	5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1
	<i>Всего условий доступности для инвалидов</i>	5
	Количество баллов по показателю	100
	Величина показателя с учётом веса	30

Условные обозначения: 1 – условие обеспечено; 0 – условие отсутствует.

Таблица 9 - Данные к расчёту показателя 3.2

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Параметры	Наличие или отсутствие параметра показателя в учреждении (+/-)
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
	4) альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению	1
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	1
	6) возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	1
	<i>Всего условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими</i>	3
	Количество баллов по показателю	60
	Величина показателя с учётом веса	24

Условные обозначения: 1 – условие обеспечено; 0 – условие отсутствует.

Таблица 10 - Данные к расчёту показателя 3.3

		Утвердительные ответы
Вопрос анкеты	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	30
	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья в организации?	25
	Показатель удовлетворенности по вопросу	83
	Величина показателя с учётом веса	25,00

Общий результат по критерию 3 КЗ = 30 + 24 + 25 = 79 баллов.

6. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Таблица 10 - Данные для расчёта показателя 4.1

		Утвердительные ответы
Вопрос анкеты	Всего респондентов	587
	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями об услугах при непосредственном обращении в организацию?	533
	Показатель удовлетворенности по вопросу	91
	Величина показателя с учётом веса	36,32

Таблица 12 - Данные для расчёта показателя 4.2

		Утвердительные ответы
Вопрос анкеты	Всего респондентов	587
	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?	558
	Показатель удовлетворенности по вопросу	95
	Величина показателя с учётом веса	38,02

Таблица 13 - Данные для расчёта показателя 4.3

		Утвердительные ответы
Вопрос анкеты	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые	231

	вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?	
	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия?	218
	Показатель удовлетворенности по вопросу	94
	Величина показателя с учётом веса	18,87

Общий результат по критерию 4 равен $K4 = 36,32 + 38,02 + 18,87 = 93,22$ балла.

7. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Таблица 14 - Данные для расчёта показателя 5.1

		Утвердительные ответы
Вопрос анкеты	Всего респондентов	587
	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	545
	Показатель удовлетворенности по вопросу	93
	Величина показателя с учётом веса	27,85

Таблица 15 - Данные для расчёта показателя 5.2.

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Всего респондентов	587
	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг:	544
	Показатель удовлетворенности по вопросу	93
	Величина показателя с учётом веса	18,53

Таблица 16 - Данные для расчёта показателя 5.3

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Всего респондентов	587
	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	549
	Показатель удовлетворенности по вопросу	94
	Величина показателя с учётом веса	46,76

Общий результат по критерию 5 $K5 = 27,85 + 18,53 + 46,76 = 93,15$ балла.

8. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации. Таким образом, итоговая оценка качества условий оказания услуг организации Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Полилингвальная многопрофильная школа № 9 муниципального района Учалинский район Республики Башкортостан в 2025 году составляет:

$$(94,87 + 95,91 + 79 + 93,22 + 93,15) / 5 = \mathbf{91,23 \text{ балла.}}$$

9. Рекомендации оператора по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

1. Привести информацию о деятельности организации, размещаемую на официальном сайте, в соответствие с требованиями актуальной нормативно-правовой документации.
2. Разместить на официальном сайте:
 - раздел «Часто задаваемые вопросы» («Вопрос – ответ»)
 - разместить баннеры на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы, на карточку образовательной организации сайта bus.gov.ru
3. Принять меры по дальнейшему созданию и улучшению условий доступности для инвалидов в организации и условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими.

10. Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования

- Необходимо обеспечить безопасность детям, когда они идут в школу. Очень плохая организация пешеходной зоны для подхода к школе, сама дорога до школы узкая. Дети вынуждены идти между бесконечно снующих машин. Машины не уступают детям. (20 предложений).
- Улучшить питание - еда холодная. Хотелось бы, чтобы школа организовала действительно вкусное и качественное питание.
- Нужен школьный автобус с микрорайона Юго-Западный.
- Разместить туалетную бумагу (по санитарным нормам она должна быть в школах).
- Хотелось бы, чтобы был буфет и питьевая вода в коридорах.
- Было бы замечательно, если была бы дополнительная платная услуга для продленки.
- Установленные в коридорах фонтанчики с питьевой водой как не работали, так и не работают.
- Запуск автобуса в сторону д. Кунакбаево для школьников.

- Почему школьный автобус не возит детей? Автобус школе подарили, а подвоза с Буранцов нет.
- На вахте грубые сотрудники.