

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного  
совета по НОКУ  
при Исполнительном  
комитете муниципального  
образования город  
Набережные Челны  
Т.Ю. Гусева  
«10» 11 2025 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования**  
**МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18 с углубленным изучением отдельных предметов»**  
(наименование организации)  
город Набережные Челны Республики Татарстан

| №<br>п/п                                                     | Показатели                                                                                                                                                                                                                                            | Источник<br>информации                                                                    | Результаты по учреждению                                                                                                                                                                                                     | Единица измерения<br>(значение<br>показателя) | Результаты<br>(итоговое значение<br>показателя) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                              |                                               |                                                 |
| 1.1.                                                         | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>   |                                                                                                                                                                                                                              | 30 баллов                                     | 30                                              |
| 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.                    | Стенды учреждений                                                                         | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами |                                               |                                                 |
| 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.                                     | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами                  |                                               |                                                 |

|                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                                                                                                            |            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| 1.2.                                                                                                         | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию |                                                                                                            | 30 баллов  | 30  |
| 1.2.1                                                                                                        | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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); иного дистанционного способа взаимодействия. | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) |            |     |
| 1.3.                                                                                                         | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                                                                                           |                                                                                                            | 40 баллов  | 40  |
| 1.3.1                                                                                                        | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                                                                                           |                                                                                                            |            |     |
| 1.3.2                                                                                                        | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                           |                                                                                                            |            |     |
| 99,6                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                                                                                                            | 100 баллов | 100 |
| <b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                           |                                                                                                            |            |     |
| 2.1.                                                                                                         | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр                                                                            |                                                                                                            | 50 баллов  | 50  |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                |                                                                  |            |     |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| 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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |            |     |
| 2.3.                                                 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                  | 50 баллов  | 50  |
| 2.3.1                                                | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                  |            |     |
|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                |                                                                  | 100 баллов | 100 |
| <b>III. Критерии доступности услуг для инвалидов</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                |                                                                  |            |     |
| 3.1.                                                 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |                                                                  | 30 баллов  | 24  |
| 3.1.1                                                | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Отсутствуют условия доступности для инвалидов                    |            |     |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |                                                                                                                |            |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|
|       | расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |                                                                                                                |            |    |
| 3.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                                                                | 40 баллов  | 32 |
| 3.2.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов<br>Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |                                                                                                                |            |    |
| 3.3   | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |                                                                                                                | 30 баллов  | 30 |
| 3.3.1 | Наличие 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. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) |            |    |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |                                                                                                                | 100 баллов | 86 |

| IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |  | 40 баллов         | 40         |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|-------------------|------------|
| 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                                                                                                                           | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |                   |            |
| 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.                                                            | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |                   |            |
| 4.2                                                                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы                                                                                                                                                                | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 40 баллов         | 40         |
| 4.2.1                                                              | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью 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. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |                   |            |
| 4.3.                                                               | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия                                                                                                                                                                                                          | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 20 баллов         | 20         |
| 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.).                                                 | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |                   |            |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |  | <b>100 баллов</b> | <b>100</b> |

| <i><b>V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b></i>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  |                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|-------------------|------------|
| 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)                                                                                                      | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 30 баллов         | 30         |
| 5.1.1                                                                                                                                               | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.                                                                                                                                                                                                         | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |                   |            |
| 5.2                                                                                                                                                 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 20 баллов         | 20         |
| 5.2.1                                                                                                                                               | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |                   |            |
| 5.3                                                                                                                                                 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы                                                                                                                                                                                                   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 50 баллов         | 50         |
| 5.3.1                                                                                                                                               | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.                                                                                                                                                                                                      | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |                   |            |
|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  | <b>100 баллов</b> | <b>100</b> |
| <i><b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</b></i>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  |                   |            |
| <i><b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b></i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                 |  | <b>500 баллов</b> | <b>486</b> |

**Выводы и предложения  
независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)  
по результатам независимой оценки качества условий  
по оказанию услуг в сфере образования  
МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18 с углубленным изучением отдельных предметов»  
города Набережные Челны Республики Татарстан**

1. Провести анализ результатов НОК условий с целью оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям в МБОУ «СОШ №18 с УИОП».
2. Выявить причины, снижающие качество условий и продумать возможности его повышения.
3. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий, совершенствование материально-технического, информационного обеспечения и повышения качества образовательной деятельности.
4. Продолжить работу по созданию «доступной среды» для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, расширить количество оказываемых им услуг и разместить на официальных сайтах организации адаптированные образовательные программы. Обеспечить условия доступности в помещениях ОУ и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; поручней, знака на стоянке, количество оказываемых им услуг, обеспечить условия доступности, обеспечить условия доступности, позволяющие 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.
5. Обеспечить условия доступности в помещениях: оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов МБОУ «СОШ №18 с УИОП» и на прилегающей к ней территории: выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
6. Разместить итоговые результаты НОК условий и план мероприятий по улучшению качества работы МБОУ «СОШ №18 с УИОП» в разделе «НОК» на официальных сайтах информационной системы «Электронное образование в Республике Татарстан»