

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

(ООО Исследовательская компания «Лидер»)

Директор ООО Исследовательская компания
«Лидер»



Н.А. Цибина

2021 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в организациях дополнительного образования Первомайского района Оренбургской области

2021

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

Фактический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3 (совпадает с юридическим)

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговый орган: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 5
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	стр. 10
5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 13
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 16
Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации на её официальном сайте	стр. 17
Приложение 2. Форма оценки при посещении организации	стр. 20
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями	стр. 22

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий образовательной деятельности

В Первомайском районе Оренбургской области сбор и обобщение информации о качестве условий образовательной деятельности проводились в отношении двух организаций образования:

Наименование организации	Название в опросе
МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа"	Детско-юношеская спортивная школа
МБУ ДО "Дом детского творчества"	Дом детского творчества

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 29 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации".
- 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 обновлению 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 нем информации».
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785».
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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».

Оценка сайта проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной деятельности для инвалидов (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный 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", утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Оценка объема информации, представленной на сайте и на стенде организации, в соответствии с

существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки информации, представленной на сайте каждого учреждения.

Таблица 1.
Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами

Организация	Интегральный показатель
Дом детского творчества	8,0
Детско-юношеская спортивная школа	7,7

У организаций (Дом детского творчества и Детско-юношеская спортивная школа) показатели находятся в пределах 7,7-8 балла.

В целом ситуацию с наличием информации на сайтах организаций образования можно описать как хорошую - среднее значение составляет 7,85 балла.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организаций, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций и предложения по их устранению” данного отчета.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована "Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. Все организации полностью выполнили норму по числу респондентов.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Детско-юношеская спортивная школа	548	219	40%
Дом детского творчества	450	215	48%

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 13 января по 2 февраля 2021 года.

Для организаций была создана ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организациях, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/UEeg2r1dTL8arAsX8>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Детско-юношеская спортивная школа	86	99
Дом детского творчества	82	99

Из числа респондентов, обратившихся к стендам организаций, почти все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 99%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Детско-юношеская спортивная школа	82	99
Дом детского творчества	67	98

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", почти все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 98%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Долю респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации, %

Условия комфортности	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации
Детско-юношеская спортивная школа	96
Дом детского творчества	90

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется в пределах 90-96%.

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

Показатели	Инвалиды, представители инвалидов	Удовлетворены
Детско-юношеская спортивная школа	1	100
Дом детского творчества	3	83

В организации Детско-юношеская спортивная школа, респонденты удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов 100%.

В организации Дом детского творчества уровень удовлетворенности 83%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114). Оценивались две группы показателей:

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (5 показателей).

В Таблице 6 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий. Номерам в таблице соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок
- 5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблиц 6.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Детско-юношеская спортивная школа	1	0	1	0	1	3
Дом детского творчества	1	0	1	0	0	2

Три из 5 условий доступности в наличии у организации Детско-юношеская спортивная школа.

Организация Дом детского творчества располагает двумя условиями доступности.

Лучше всего в организациях обеспечено наличие и доступность оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами, а также наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

- 1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- 3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- 4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
- 5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Таблица 7.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Детско-юношеская спортивная школа	1	1	0	1	1	4
Дом детского творчества	1	1	0	1	1	4

Четыре из 5 условий доступности оборудованы в организациях дополнительного образования.

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в образовательной организации, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Детско-юношеская спортивная школа	98	98
Дом детского творчества	96	98

Как мы видим из Таблицы 8, почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 96%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Детско-юношеская спортивная школа	96	100
Дом детского творчества	89	99

Почти все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности не ниже 99%.

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

Общая оценка организаций, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Детско-юношеская спортивная школа	100	99	99
Дом детского творчества	97	97	96

По всем трем показателям почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом - уровень оценки не ниже 96%.

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Детско-юношеская спортивная школа	548	219	40%
Дом детского творчества	450	215	48%

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	10	10
Дом детского творчества	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	7,69	10
Дом детского творчества	8,00	10

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	1 30
Дом детского творчества	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2 60

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	188	189
Дом детского творчества	175	177

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)		Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа		179	180
Дом детского творчества		142	145

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Дом детского творчества	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа		210	219
Дом детского творчества		193	215

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Дом детского творчества	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Дом детского творчества	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа		2	2
Дом детского творчества		5	6

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
--	--	-----------------------	--

Детско-юношеская спортивная школа	215	219
Дом детского творчества	206	215

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	215	219
Дом детского творчества	211	215

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	209	210
Дом детского творчества	190	191

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	218	219
Дом детского творчества	209	215

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	217	219
Дом детского творчества	209	215

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Детско-юношеская спортивная школа	216	219
Дом детского творчества	206	215

5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций и предложения по их устранению

На официальных сайтах, перечисленных ниже организаций не представлена информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, а также Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

Выявленный недостаток
Детско-юношеская спортивная школа 1.7. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам 1.8. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» 1.9. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 1.10. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта) 1.11. Наличие ссылки на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" 1.12. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих) 4.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии 4.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса 4.10. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам 7.2. Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 7.5. Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 7.8. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 7.9. Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
Дом детского творчества

- 1.7. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
- 1.8. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
- 1.10. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)
- 4.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
- 6.11. Общий стаж работы
- 7.2. Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- 7.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- 7.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- 7.5. Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 7.7. Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- 7.8. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- 7.9. Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности и в ходе посещения организаций и предложения по их устранению

Территория, прилегающая к организациям, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Отсутствуют ряд условий, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Выявленный недостаток
Детско-юношеская спортивная школа Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Дом детского творчества Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

Необходимо представить на сайте организаций всю недостающую информацию, перечисленную в разделе 5.1. отчета, в соответствии с требованиями, утвержденными постановлением правительства российской федерации от 10 июля 2013 года № 582, а также приказом министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации на её официальном сайте

Подразделы сайта
1. Основные сведения
1.1. Наличие даты создания образовательной организации
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации
1.4. Наличие режима и графика работы организации
1.5. Наличие и функционирование абонентского номера телефона
1.6. Наличие и функционирование электронной почты
1.7. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
1.8. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
1.9. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.10. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)
1.11. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
1.12. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)
2. Структура и органы управления образовательной организацией
2.1. Наименование структурных подразделений (органов управления)
2.2. Руководители структурных подразделений (органов управления)
2.3. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (органах управления) с приложением копий указанных положений
3. Документы
3.1. Копия устава образовательной организации
3.2. Копия лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
3.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (бюджетной сметы)
3.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся
3.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся
3.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора
3.8. Наличие отчета о результатах самообследования

3.9. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний
4. Образование
4.1. Информация о реализуемых уровнях образования
4.2. Информация о реализуемых формах обучения
4.3. Информация о нормативном сроке обучения
4.5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии
4.7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету (курсу) с приложением их копий
4.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии
4.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
4.10. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам
4.11. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
5. Образовательные стандарты
5.1. Информацию о федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) и об образовательных стандартах.
6. Руководство. Педагогический состав
6.1. Ф.И.О руководителя
6.2. Ф.И.О заместителей руководителя
6.3. Должности заместителей руководителя
6.4. Телефон и электронная почта руководителя
6.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя
6.6. Ф.И.О работника
6.7. Занимаемая должность (должности)
6.9. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя
6.10. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке
6.11. Общий стаж работы
6.12. Стаж работы по специальности
7. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности
7.1. Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
7.2. Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
7.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

7.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
7.5. Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
7.6. Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
7.7. Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
7.8. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
7.9. Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
8. Стипендии и иные виды материальной поддержки
8.1. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки
9. Платные образовательные услуги
9.1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг и образец договора
9.2. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей)
10. Финансово-хозяйственная деятельность
10.1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
11. Вакантные места для приема (перевода)"
11.1. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, 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)

**Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций
ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации		
1. Открытость и доступность информации об организации.				
1.1	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет	
1.2	Информация о режиме, графике работы	Да	Нет	
1.3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	Да	Нет	
1.4	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; адреса официальных сайтов в сети Интернет структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	Да	Нет	
1.5	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да	Нет	
1.6	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Да	Нет	
1.7	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	Да	Нет	
1.8	Локальные нормативные акты 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.	Да	Нет	Частично
1.9	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	Да	Нет	
1.10	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	Да	Нет	
1.11	Наименование образовательной программы			
1.12	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные	Да	Нет	Частично

	телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)			
1.13	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	Да	Нет	

2. Комфортность условий предоставления услуг				
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет	
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет	
2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет	
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет	
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет	

3. Доступность услуг для инвалидов				
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет	
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет	
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет	
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет	
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет	
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет	
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет	
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет	
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет	

АНКЕТА²
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да Нет (переход к вопросу 3)

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

Да Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да Нет

5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:

Условие	Да	Нет
Наличие зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Да Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

Да Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

² Анкета разработана в соответствии с "Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

Да Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

Да Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

16. Ваш пол: Мужской Женский **17. Ваш возраст** ____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!