

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И  
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»**

**ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СПИРОВСКОГО  
РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Директор ООО «Тверской центр  
социологических и маркетинговых  
исследований»

Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2020

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д.филос.н., профессор \_\_\_\_\_ Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук \_\_\_\_\_ Э.М. Вишнякова

К.соц.н., доцент \_\_\_\_\_ А.В. Вайсбург

К. филос. наук \_\_\_\_\_ О.Ю. Верпатова

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ .....	13
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....	13
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	16
3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	17
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ .....	21
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ .....	24
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....	27
ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....	33
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ .....	36
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....	37
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ .....	38
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	43
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....	43
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 .....	50
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 .....	52
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 .....	55

## ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосвязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий осуществления деятельности организаций социальной сферы. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий осуществления образовательной деятельности; доступности образовательной деятельности для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организациями.

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями являются:

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (ч. 2 ст. 12).
2. Приказ Министерства труда России от 31 мая 2018 года №344-н «Об утверждении Единого порядка 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) и Единый порядок

расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

3. 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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).
4. Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации №114 от 13 марта 2019 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Независимая оценка образовательных учреждений проводилась по показателям, характеризующим 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 (Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации №114 от 13 марта 2019 года).

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)**

N	Показатели
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) <sup>1</sup>
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

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

N	Показатели
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

**III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов**

<sup>1</sup> Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2015, N 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2015, N 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025; N 33, ст. 5202).

N	Показатели
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>
3.3	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p>

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

N	Показатели
4.1	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
4.2	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
4.3	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями**

### осуществления образовательной деятельности организаций

N	Показатели
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Цель исследования** - оценка 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.

#### **Задачи исследования:**

- провести анализ открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- изучить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- описать доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- выявить доброжелательность, вежливость работников организации;
- охарактеризовать удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

**Объектом исследования** явились муниципальные образовательные организации, осуществляющие образовательную деятельность в Спировском районе Тверской области.

**Предмет исследования** – качество условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.



**Тип исследования:** исследования по характеру задач – пилотажные, по месту проведения – полевые, по частоте проведения – разовые и повторные, по степени охвата – выборочные и сплошные.

**Методы сбора информации:**

- анкетирование участников образовательного процесса (родителей учащихся образовательных учреждений, потребителей образовательных услуг) (анкета потребителей - приложение 2),
- анкетирование руководителей образовательных организаций (анкета руководителей - приложение 3),
- контент-анализ сайтов образовательных организаций (бланк контент-анализа – приложение 4).

**Методика проведения:** при проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, был использован комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями Спировского района Тверской области по критериям, утвержденным Общественным советом Спировского района, проводилось разными методами. Критерии открытости и доступности информации об организации были проанализированы методами контент-анализа сайтов, анкетирования руководителей образовательных учреждений и потребителей образовательных услуг. Комфортность условий предоставления услуг была проанализирована в ходе опроса руководителей образовательных организаций и анкетирования потребителей образовательных услуг. Оценка доступности услуг для инвалидов была получена в процессе анкетирования руководителей образовательных организаций и при помощи опроса потребителей образовательных услуг. Доброжелательность, вежливость работников организации была проанализирована на основе результатов анкетирования потребителей образовательных услуг, в том числе инвалидов.

Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса потребителей услуг.

На основании единого порядка 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 организацией-оператором собиралась информация по каждой образовательной организации по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, анкет руководителей образовательных учреждений, опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений участников образовательного процесса, в том числе получателей услуг инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

1. анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте образовательных учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг и сайте организации-оператора.
2. Интервьюированием получателей услуг.
3. Телефонным опросом получателей услуг.

**Объем, тип и география выборки.** Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, были проанализированы сайты 10 образовательных организаций. Анкетирование руководителей образовательных учреждений также проводилось сплошным исследованием, в нем приняли участие 10 руководителей. Объем выборочной совокупности для опроса потребителей услуг составил около 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.<sup>2</sup> Анкетирование потребителей услуг проводилось в 10 образовательных организациях,

---

<sup>2</sup>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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н)

осуществляющих образовательную деятельность в Спировском районе Тверской области:

1. Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 п. Спирово
2. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №8» п. Спирово
3. Муниципальное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа №1 п. Спирово
4. Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с. Козлово
5. Муниципальное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа п. Красное Знамя
6. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Сказка» п. Спирово
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Солнышко» п. Спирово
8. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №4 п. Спирово
9. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа п. Спирово
10. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования Центр детского и юношеского творчества п. Спирово

Всего было опрошено 1020 потребителей образовательных услуг (родители учащихся/воспитанников), из них 99 потребителей-инвалидов.

**Обработка и анализ результатов исследования** осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1) в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность.
2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность.
3. Расчет показателей оценки качества образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в отношении которых проведена независимая оценка качества.
4. Расчет показателя оценки качества образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по муниципальному образованию.
5. Расчет линейных распределений по каждому показателю и критерию оценки качества образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;
6. Анализ полученных значений показателей и критериев оценки, с составлением рейтинга образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность.
7. Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

# ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

## 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Первым критерием качества условий осуществления образовательной деятельности является *«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»*. Данный критерий отражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения потребителей образовательных услуг (родителей учащихся/воспитанников), опрос руководителей и контент-анализ сайтов образовательных учреждений.

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

При оценке соответствия информации о деятельности организации на стендах и официальном сайте большинство учреждений (70%) получили по 76-100 баллов из 100 возможных. 51-75 баллов из 100 возможных - МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово и МДОУ детский сад №4 п. Спирово. Наиболее низкие оценки (26-50 баллов из 100 возможных) получило МОУ ДО ЦДиЮТ.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	1	10,0%
51-75 баллов (хорошо)	2	20,0%
76-100 баллов (отлично)	7	70,0%
Итого	10	100,0%



1.2. *Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).*

Согласно данным исследования, применяет более 3-х способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг на сайте образовательной организации (76-100 баллов из 100 возможных) большая часть (90%) учреждений. Меньшее количество способов использует МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово (51-75 баллов из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	1	10,0%
76-100 баллов (отлично)	9	90,0%
Итого	10	100,0%

**Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

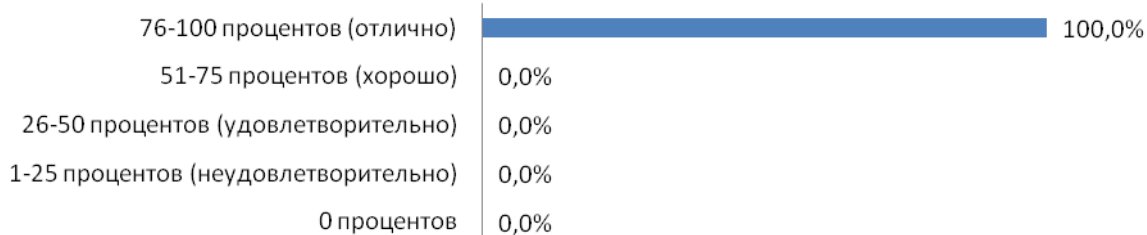


*1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)*

Все образовательные организации характеризуются высоким уровнем удовлетворенности потребителей услуг информацией на стендах и сайте (76-100% опрошенных).

доля удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	10	100,0%
<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

**Показатель 1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах и сайте**



## 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий **«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**. Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения руководителей организаций и мнения потребителей образовательных услуг.

*2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации).*

Все учреждения достаточно оснащены перечисленными комфортными условиями для осуществления образовательной деятельности (76-100 баллов).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

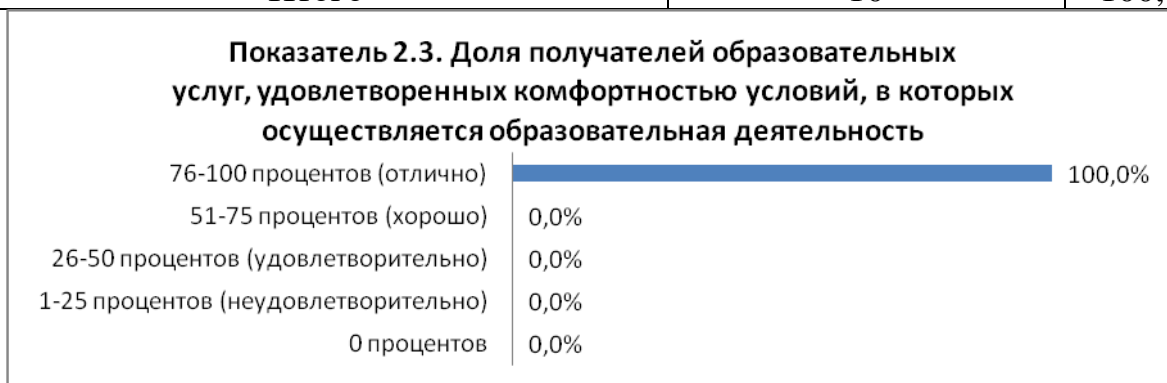




2.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Все организации характеризуются достаточно высоким уровнем удовлетворенности потребителей комфортностью условий предоставления образовательных услуг (76-100% опрошенных).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%



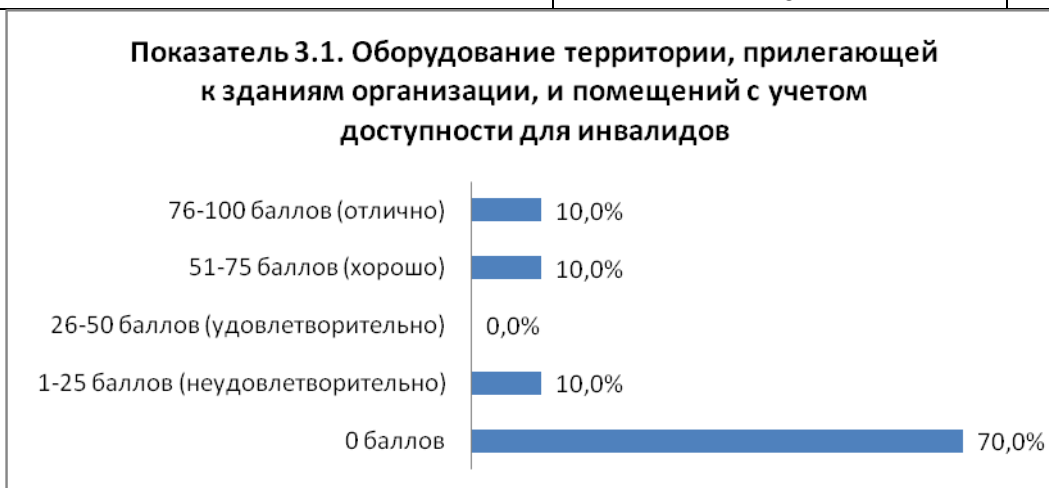
### 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий «*Доступность образовательной деятельности для инвалидов*», представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг и руководителей организаций.

3.1. *Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации).*

В большинстве образовательных учреждений (70%) нет никаких из перечисленных условий (0 баллов) для оборудования территории и помещений с учетом потребностей инвалидов. Некоторые условия имеются у 3 учреждений (1 организация – 1-25 баллов, 1 учреждение – 51-75 баллов из 100 возможных). Наибольшее количество условий для потребностей инвалидов создано в МОУ ДО ЦДиЮТ (80 баллов из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	7	70,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	1	10,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	1	10,0%
76-100 баллов (отлично)	1	10,0%
Итого	10	100,0%

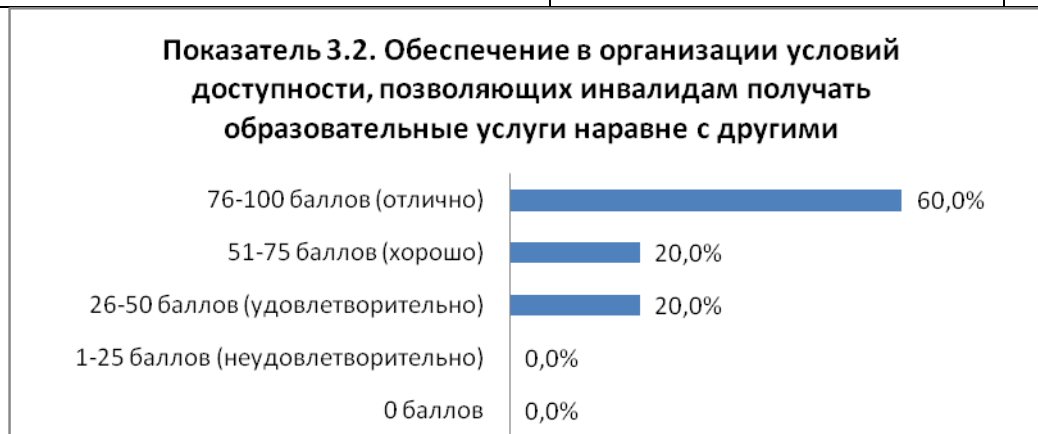


3.2. *Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной*

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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещение организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому).

Лишь 20% учреждений обеспечены условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими ниже средней оценки (26-50 баллов из 100 возможных). В 20% учреждений имеется большая часть из перечисленных условий (51-75 баллов из 100 возможных). Большинство учреждений (60%) имеют большую часть условий доступности и набрали 76-100 баллов из 100 возможных.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	2	20,0%
51-75 баллов (хорошо)	2	20,0%
76-100 баллов (отлично)	6	60,0%
<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>



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

В 9 проанализированных организациях официально имеются потребители образовательных услуг – инвалиды. Однако отвечали на данный вопрос анкеты потребители всех 10 учреждений. В половине из них (50 %) имеется достаточно высокий уровень удовлетворенности (76-100% опрошенных потребителей-инвалидов) доступностью образовательных услуг для инвалидов. 40% организаций имеют удовлетворенность 51-75% потребителей-инвалидов. МОУ ДО ЦДиЮТ удовлетворены лишь 50% опрошенных потребителей-инвалидов.

процент удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	количество организаций (имеющих получателей услуг - инвалидов)	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	1	10,0%
51-75 процентов (хорошо)	4	40,0%
76-100 процентов (отлично)	5	50,0%
Итого	10	100,0%



#### 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

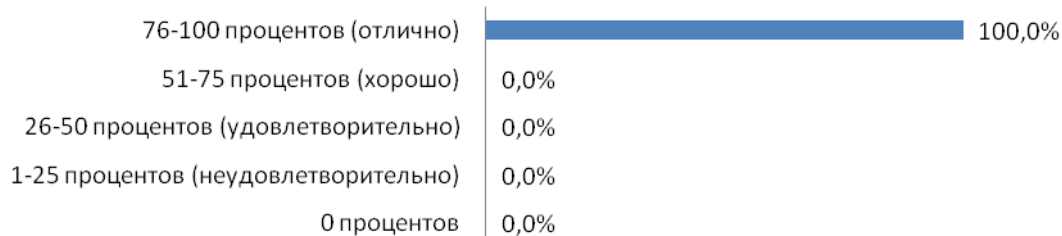
Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий *«Доброжелательность, вежливость работников организации»*, представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг.

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

Во всех обследованных организациях выявлена достаточно высокая степень удовлетворенности получателей образовательных услуг (76-100% респондентов) вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

**Показатель 4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организа**

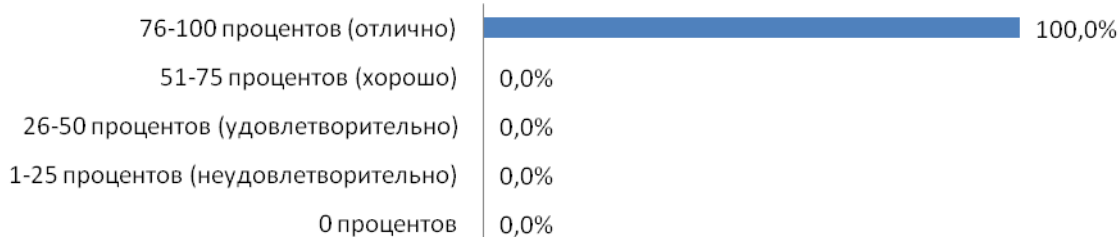


*4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)*

Во всех оцениваемых образовательных учреждениях достаточно высокая степень удовлетворенности получателей образовательных услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (76-100% опрошенных).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

**Показатель 4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию**

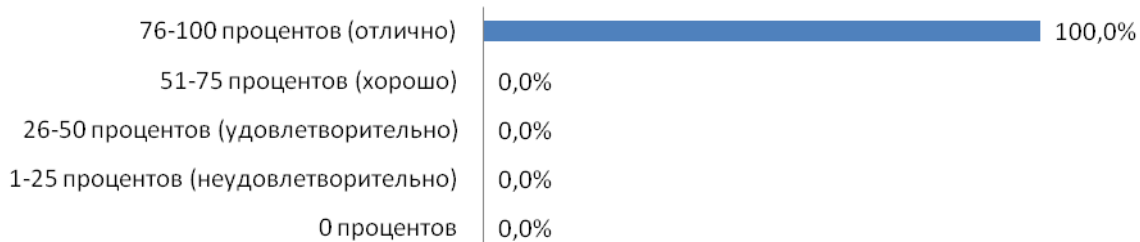


*4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)*

Во всех организациях наблюдается достаточно высокая степень удовлетворенности потребителей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (76-100% опрошенных).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	10	100,0%
<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

**Показатель 4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия**



## 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

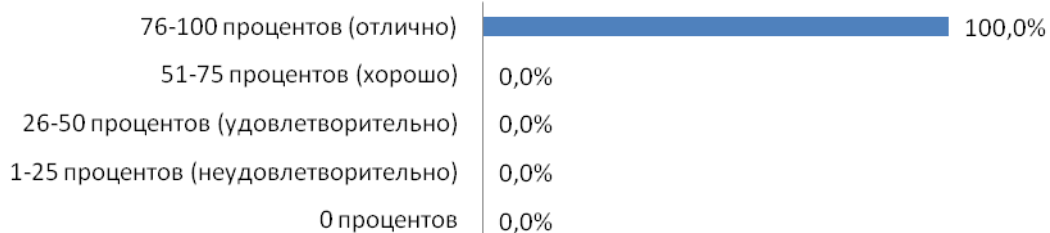
Пятым критерием оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий *«Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»*, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг.

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

Во всех учреждениях достаточно высокая доля получателей образовательных услуг (76-100% респондентов), готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

### Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым





*5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)*

Удобством графика работы организации во всех учреждениях удовлетворены от 76 до 100% опрошенных.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	10	100,0%
<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

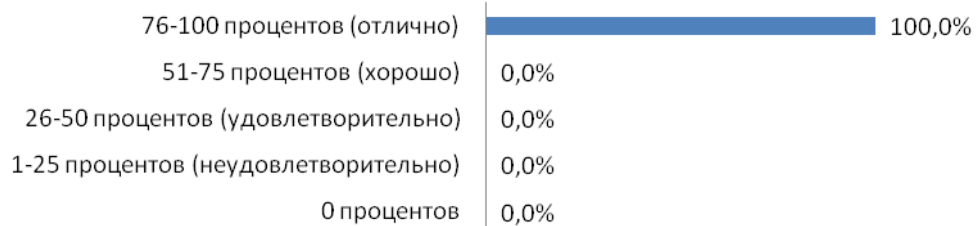


*5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)*

Условиями оказания образовательных услуг в организации в целом, во всех учреждениях, получатели достаточно удовлетворены (от 76 до 100% опрошенных).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	10	100,0%
<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

**Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации**



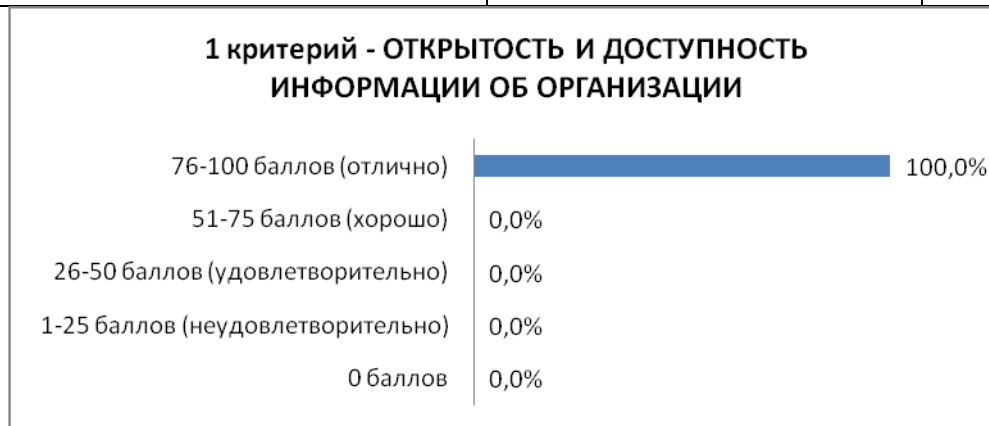
## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности, проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, доступность образовательной деятельности для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации, удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

### **Критерий 1 - «Открытость и доступность информации об организации»**

Все образовательные организации в достаточной степени открыты и доступны относительно информации об организации (76-100 баллов из 100 возможных баллов).

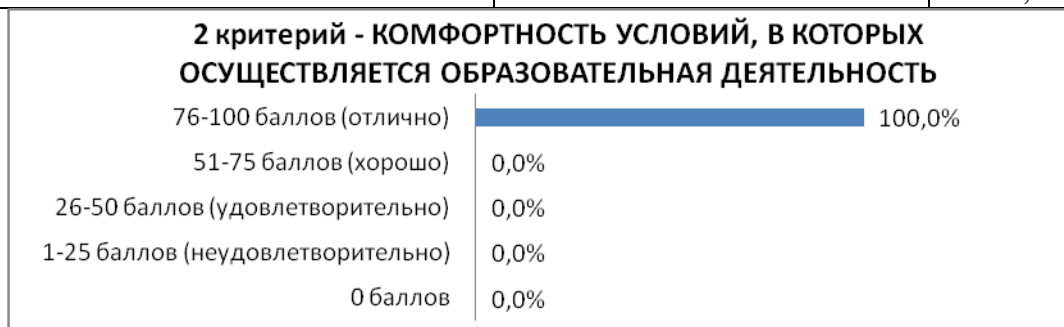
количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	10	100,0%
<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>



## **Критерий 2 - «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

Все учреждения по результатам независимой оценки оказались достаточно комфортными (76-100 баллов) по условиям для предоставления образовательных услуг.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%



## **Критерий 3 - «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

Менее половины учреждений (40%) имеют показатель доступности образовательной деятельности для инвалидов ниже среднего (менее 50 баллов из 100 возможных). Несколько наибольшая доступность данных услуг (51-75 баллов из 100 возможных) наблюдается в половине организаций. Самая благоприятная ситуация (76-100 баллов) наблюдается в МОУ ДО ЦДиЮТ.

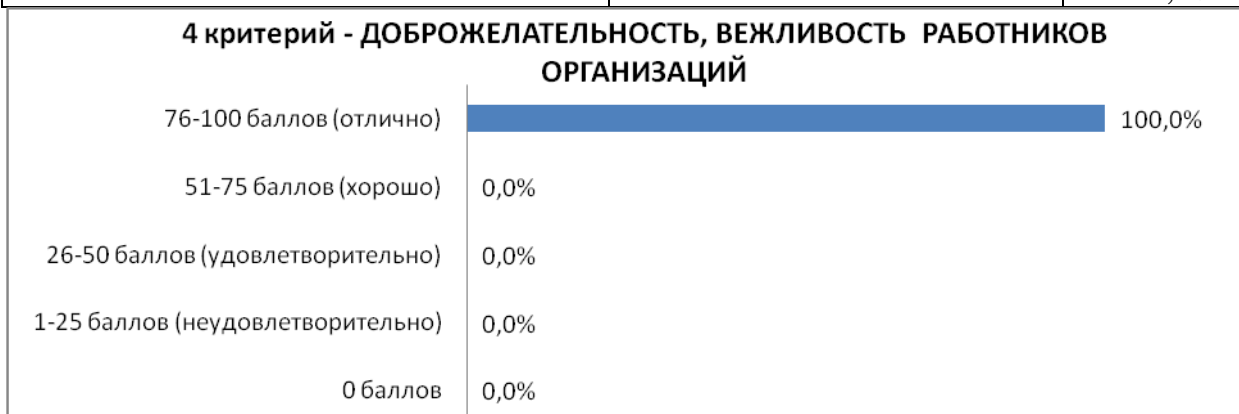
количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	4	40,0%
51-75 баллов (хорошо)	5	50,0%
76-100 баллов (отлично)	1	10,0%
Итого	10	100,0%



**Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Во всех образовательных организациях потребители услуг практически полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации (76-100 баллов).

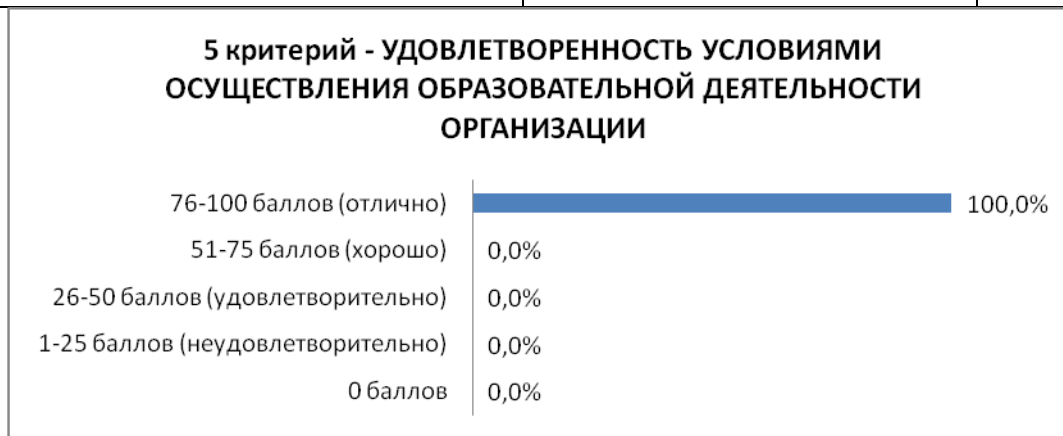
количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	10	100,0%
<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>



**Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»**

Во всех оцениваемых образовательных организациях достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг условиями осуществления образовательной деятельности (76-100 баллов).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%



При *сравнительном анализе всех 5-ти показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность* были получены следующие результаты. Оценки выше средней (51-100 баллов) получили все оцениваемые организации по критериям «открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «доброжелательность, вежливость работников организации», «удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации». «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» в большинстве образовательных учреждений (60%) оценена выше средней оценки (51-100 баллов из 100 возможных), а 40% - ниже средней оценки (0-50 баллов из 100 возможных).

Критерии / количество баллов	оценки ниже средней (0-50 баллов)	оценки выше средней (51-100 баллов)	Итого
1 критерий "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	0,0%	<b>100,0%</b>	100,0%
2 критерий "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	0,0%	<b>100,0%</b>	100,0%
3 критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"	40%	<b>60%</b>	100,0%
4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	0,0%	<b>100,0%</b>	100,0%
5 критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации"	0,0%	<b>100,0%</b>	100,0%



***Итоговые баллы по 5-ти показателям независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.***

Все учреждения по результатам проведения независимой оценки получили оценку «отлично» (76-100 баллов из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%





# ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

## 1. ИСХОДНЫЕ СВОДНЫЕ ДАННЫЕ

название ОО	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОО"				2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"			4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"			5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			общее число опрошенных получателей услуг в каждой ОО	из них, количество получателей услуг инвалидов
	1.1. соответствие информации о деятельности ОО размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативным правовым актам	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	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	1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателем услуг и их функционирование: 1) абонетского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным); 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; 5) технической возможности выгрузки полученных услуг (изменения о качестве условий оказания услуг организации социальной сферы (включая анкеты для опроса граждан и/или гиперссылки на веб); 6) иного дистанционного способа взаимодействия*	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и чистота ватнички внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) 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 и в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортности условий; 9) иные параметры комфортности условий, установленные ведомственным нормативным актом исполнительного федерального органа исполнительной власти**	2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг организацией социальной сферы	3.1.1. Наличие в помещении организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входов групп инвалидов (подъемными платформами); 2) выделенных ступеней для инвалидных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы***	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование владной, звуков и иной текстовой и графической информации знаками, выпоняемыми рельефо-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг судопроизводства (телефонное судопроизводство); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) наличие, оказываемых работникам организации социальной сферы, проживающим в необходимом обучении (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому****	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подключение электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		
МОУ СОШ №2 п. Спирово	12	40,5	3	188	207	6	198	3	4	44	207	211	183	205	210	209	216	20
МОУ СОШ №8 п. Спирово	8	41,5	4	126	125	4	114	0	2	33	127	123	107	127	131	131	133	6
МОУ ООШ №1 п. Спирово	12	28	4	107	117	4	102	0	4	28	119	126	101	120	118	120	133	11
МОУ СОШ с. Козлово	11	35	3	31	25	6	32	0	4	2	32	32	30	31	32	32	32	2
МОУ ООШ п. Красное Знамя	12	28,5	3	15	16	6	16	0	4	4	16	16	13	16	16	16	16	2
МДОУ детский сад «Сказка» п. Спирово	10	25,5	5	81	83	7	79	0	4	17	89	90	66	90	90	88	93	2
МДОУ детский сад «Совышко» п. Спирово	8	24,5	4	74	76	6	66	1	3	10	75	75	53	77	77	76	79	7
МДОУ детский сад №4 п. Спирово	10	17,5	3	22	23	7	22	0	3	5	23	23	18	23	23	23	23	0
МОУ ДО ДВОСШ п. Спирово	8	27,5	2	69	85	5	72	0	2	12	87	87	75	88	87	84	88	10
МОУ ДО ЦДЮТ	6	12	3	154	202	7	205	4	5	70	205	207	204	207	207	207	207	39

## 2. ОБЩЕЕ ЧИСЛО ЗАПОЛНЕННЫХ (РЕЗУЛЬТАТИВНЫХ) АНКЕТ

ОБЩЕЕ число заполненных (результативных) анкет										
название ОО	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте ОО в сети интернет		2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"			5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		
	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»			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	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, библиотекари, инструкторы, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	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.)	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	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 работника на дом и прочее)	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом услугом оказания услуг в организации социальной сферы
МОУ СОШ №2 п. Спирово	194	216	216	53	216	216	186	216	216	216
МОУ СОШ №8 п. Спирово	130	133	133	41	133	133	115	133	133	133
МОУ ООШ №1 п. Спирово	117	133	133	43	133	133	109	133	133	133
МОУ СОШ с. Козлово	32	25	32	2	32	32	30	32	32	32
МОУ ООШ п.Красное Знамя	15	16	16	5	16	16	13	16	16	16
МДОУ детский сад «Сказка» п. Спирово	82	93	93	32	93	93	70	93	93	93
МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово	75	79	79	16	79	79	56	79	79	79
МДОУ детский сад №4 п. Спирово	22	23	23	5	23	23	18	23	23	23
МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово	70	88	88	19	88	88	75	88	88	88
МОУ ДО ЦДЮБТ	162	207	207	140	207	207	204	207	207	207

### 3. ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

название ОО	1.1. соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативным правовым актам	1.2. наличие на официальном сайте ОО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте ОО в сети интернет	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОО"	2.1. Обеспечение в ОО комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в ОО	2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3.1. Оборудование помещений ОО и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОО	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО при использовании дистанционных форм взаимодействия	4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОО	5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	итоговые оценки
МОУ СОШ №2 п. Спирово	95,0	90,0	96,4	94,0	100,0	91,7	95,8	60,0	80,0	83,0	74,9	95,8	97,7	98,4	97,1	94,9	97,2	96,8	96,3	91,6
МОУ СОШ №8 п. Спирово	83,5	100,0	95,5	93,2	80,0	85,7	82,9	0,0	40,0	80,5	40,1	95,5	92,5	93,0	93,8	95,5	98,5	98,5	97,6	81,5
МОУ ООШ №1 п. Спирово	83,3	100,0	89,7	90,9	80,0	76,7	78,3	0,0	80,0	65,1	51,5	89,5	94,7	92,7	92,2	90,2	88,7	90,2	89,9	80,6
МОУ СОШ с. Козлово	86,5	90,0	98,4	92,3	100,0	100,0	100,0	0,0	80,0	100,0	62,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9	100,0	100,0	99,1	90,7
МОУ ООШ п.Красное Знамя	83,1	90,0	100,0	91,9	100,0	100,0	100,0	0,0	80,0	80,0	56,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	89,6
МДОУ детский сад «Сказка» п. Спирово	76,6	100,0	94,0	90,6	100,0	84,9	92,5	0,0	80,0	53,1	47,9	95,7	96,8	94,3	95,8	96,8	96,8	94,6	95,7	84,5
МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово	70,6	100,0	97,4	90,2	100,0	83,5	91,8	20,0	60,0	62,5	48,8	94,9	94,9	94,6	94,9	97,5	97,5	96,2	96,8	84,5
МДОУ детский сад №4 п. Спирово	67,9	90,0	100,0	87,4	100,0	95,7	97,8	0,0	60,0	100,0	54,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	87,8
МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово	77,2	60,0	97,6	80,2	100,0	81,8	90,9	0,0	40,0	63,2	34,9	98,9	98,9	100,0	99,1	100,0	98,9	95,5	97,5	80,5
МОУ ДО ЦДиЮТ	41,2	90,0	96,3	77,9	100,0	99,0	99,5	80,0	100,0	50,0	79,0	99,0	100,0	100,0	99,6	100,0	100,0	100,0	100,0	91,2

## ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

**Показатели оценки качества по образовательной организации, в  
отношении которой проведена независимая оценка<sup>3</sup>**

	<b>Название образовательного учреждения</b>	<b>значение показателя (баллы, мах 100 баллов)</b>
1	МОУ СОШ №2 п. Спирово	92
2	МОУ СОШ №8 п. Спирово	82
3	МОУ ООШ №1 п. Спирово	81
4	МОУ СОШ с. Козлово	91
5	МОУ ООШ п. Красное Знамя	90
6	МДОУ детский сад «Сказка» п. Спирово	85
7	МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово	84
8	МДОУ детский сад №4 п. Спирово	88
9	МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово	81
10	МОУ ДО ЦДиЮТ	91

**Показатель оценки качества по отрасли образования в муниципальном  
образовании<sup>4</sup>**

<b>Название субъекта / муниципального образования РФ</b>	<b>значение показателя (баллы, мах 100 баллов)</b>
Спировский район Тверской области	86

<sup>3</sup>Показатели оценки качества по образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка рассчитаны на основе формулы 6 Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

<sup>4</sup>Показатель оценки качества по отрасли образования в муниципальном образовании рассчитаны на основе формулы 7 Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

**ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

	<b>Название образовательного учреждения</b>	<b>значение показателя (баллы, мах 100 баллов)</b>
1	МОУ СОШ №2 п. Спирово	92
2	МОУ ДО ЦДиЮТ	91
3	МОУ СОШ с. Козлово	91
4	МОУ ООШ п. Красное Знамя	90
5	МДОУ детский сад №4 п. Спирово	88
6	МДОУ детский сад «Сказка» п. Спирово	85
7	МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово	84
8	МОУ СОШ №8 п. Спирово	82
9	МОУ ООШ №1 п. Спирово	81
10	МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово	81

## **ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

На основании проведенного анализа результатов независимой 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, можно разработать ряд предложений по усовершенствованию данной деятельности.

*На основании сводных результатов проведенной независимой оценки* можно дать следующие рекомендации:

1. В МДОУ детский сад «Сказка» п. Спирово, МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово, МДОУ детский сад №4 п. Спирово, МОУ ДО ЦДиЮТ, в соответствии с показателем 1.1. довести «объем информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержание и порядок (форму), до требований, установленным нормативными и правовыми актами».

2. В МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово, доработать сайты учреждений согласно показателю 1.2. «наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)».

3. В МОУ СОШ №8 п. Спирово, МОУ ООШ №1 п. Спирово, МДОУ детский сад «Сказка» п. Спирово, МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово, МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово, в соответствии с показателем 2.3. «увеличить «долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в образовательной организации»».

4. Всем проанализированным учреждениям обеспечить более полноценное соответствие организаций условиям показателя 3.1. «оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации)»».

5. В МОУ СОШ №8 п. Спирово, МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово, МДОУ детский сад №4 п. Спирово, МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово, в соответствии с показателем 3.2. «обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные 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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещение организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому)»».

6. В МОУ СОШ №2 п. Спирово, МОУ СОШ №8 п. Спирово, МОУ ООШ №1 п. Спирово, МОУ ООШ п. Красное Знамя, МДОУ детский сад «Сказка»

п. Спирово, МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово, МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово, МОУ ДО ЦДиЮТ, согласно показателю 3.3. увеличить «долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов».

7. В МОУ ООШ №1 п. Спирово, в соответствии с показателем 4.1. увеличить «долю получателей услуг, удовлетворенных получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

8. В МОУ ООШ №1 п. Спирово увеличить по показателю 5.2. «долю получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг».

***В результате опроса потребителей образовательных услуг были высказаны следующие пожелания по усовершенствованию качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (проценты указаны от количества конкретных полученных пожеланий на данный вопрос анкеты по каждому образовательному учреждению):***

1. МДОУ детский сад «Сказка» п. Спирово: сделать ремонт в учреждении (фасада здания, групп, обеспечение горячего водоснабжения в группах, установка пластиковых окон) – 33,3%; обустроить детские игровые площадки – 33,3%; установить онлайн камеры; закупать чистую питьевую воду; увеличить количество и продолжительность прогулок.

2. МДОУ детский сад «Солнышко» п. Спирово: обустроить детские игровые площадки – 50%; разнообразить меню; установить больше шкафчиков; сделать ремонт здания; повысить уровень вежливости и доброжелательности работника физической культуры и некоторых воспитателей.



3. МДОУ детский сад №4 п. Спирово: обновить материально-техническую базу; благоустроить участки для прогулок; установить пластиковые окна; построить новый детский сад; сделать частичный ремонт учреждения.

4. МОУ ДО ДЮСШ п. Спирово: построить новый спортивный комплекс – 18,4%; построить плавательный бассейн – 10,5%; увеличить финансирование из местного бюджета данной организации – 8%; провести ремонт (санитарно-гигиенических помещений) – 8%; оборудовать на стадионе открытую площадку с тренажерами – 8%; создать условия для занятий спортом для инвалидов; возобновить работу отделения лыжной подготовки; закупить борцовки и трико для спортсменов; улучшить материально-техническое обеспечение; приобрести транспорт для поездок детей на соревнования; улучшить зону ожидания и отдыха; сделать на стадионе беговые дорожки; открыть секцию бокса; привлекать больше молодых тренеров; проводить больше соревнований; составить автобусный маршрут с остановкой недалеко от ДЮСШ; улучшить освещение на стадионе; чаще организовывать турниры.

5. МОУ ДО ЦДиЮТ: обновить материально-техническую базу и оборудование – 75%; приобрести литературу для проведения занятий; увеличить финансирование организации; открыть отделение робототехники.

6. МОУ ООШ №1 п. Спирово: построить спортивный зал – 50%; сделать ремонт школы (усовершенствовать систему отопления; отреставрировать фасад здания и крыльцо; установить пластиковые окна) – 19%; обеспечить охрану школы; ввести электронные дневники; учителям не занижать оценки за мелочи и несобранность учеников; улучшить материально-техническую базу учреждения; разрешить посещение уроков в джинсах; построить новую современную школу; сделать начало уроков в 9:00; выдавать задания в печатном виде.

7. МОУ ООШ п. Красное Знамя: увеличить количество развивающих кружков для детей младших классов.

8. МОУ СОШ №2 п. Спирово: обновить компьютеры и другое оборудование (приобрести комплект звуковой аппаратуры, микрофонов) – 50%; обновить спортивный инвентарь – 9%; укреплять материально-техническую базу учреждения – 6%; провести ремонт спортивного зала – 6%; провести благоустройство территории (установить ограждение вокруг учреждения) – 6%; установить пластиковые окна; уделять больше внимания группе продлённого дня (режим соблюдается плохо); проводить экскурсии по школе; обновить библиотечный фонд; задавать меньше домашних заданий; провести ремонт здания и помещений; повысить уровень доброжелательности и вежливости по отношению к ученикам.

9. МОУ СОШ №8 п. Спирово: усовершенствовать версию сайта учреждения для мобильных устройств – 33,3%; построить спортивную площадку рядом со школой; привлекать компетентных молодых специалистов в учреждение; выделить еще один автобус для доставки детей; сделать ремонт санитарно-гигиенических помещений.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Приложение  
к приказу Минтруда России  
от 31 мая 2018 г. № 344н

### **Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы**

1. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51132);

в сфере охраны здоровья – приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156);

в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

3. Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «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» ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$  – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$  – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{дист}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ( $P_{откр_{уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{U_{стенд} + U_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$U_{стенд}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$U_{сайт}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ( $P_{комф.усл}$ ) определяется по формуле:

$$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги»<sup>5</sup> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) ( $P_{\text{ожид}}$ ) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$  – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания<sup>6</sup>, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  $\frac{1}{2}$  срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$  – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ( $P_{\text{комф}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y_{\text{комф}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ( $P_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ ) определяется по формуле:

<sup>5</sup> Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – статья 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2017, № 50, ст. 7563).

<sup>6</sup> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 51, ст. 7806; 2018, № 18, ст. 2639).

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ( $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{дост}}$  – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$  – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

7. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ( $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ( $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации

социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

8. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ( $P_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

9. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных

образований<sup>7</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации,<sup>3</sup> в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации<sup>8</sup>, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{орг.дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.контг.уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист.уд}}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

<sup>7</sup> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563).

<sup>8</sup> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле:  $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$ .



$S^{ou}_n$  – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

в) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^o = \sum S^{ou} / V, \quad (8)$$

где

$S^o$  – показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской Федерации;

$V$  – количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации – «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы»<sup>9</sup>) рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

$S^u$  – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

$Q_u$  – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

д) показатель оценки качества в целом по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^r = \sum S^u / R, \quad (10)$$

где

$S^r$  – показатель оценки качества в целом по Российской Федерации;

$R$  – количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления – «результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований»<sup>10</sup>) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.

<sup>9</sup> Пункт 24 Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 20, ст. 2821).

<sup>10</sup> Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. № 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 18, ст. 2003; 2010, № 20, ст. 2432; 2012, № 43, ст. 5815; 2016, № 45, ст. 6240; 2018, № 20, ст. 2821).

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Опрос проводится анонимно.

Название населенного пункта \_\_\_\_\_

Полное название образовательной организации \_\_\_\_\_

Инструкция: Обведите кружком подходящий вариант ответа.

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. 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"?

1. Да 0. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у сотрудника организации) и прочие условия)?

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 8)

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

1. Да 0. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (приемной комиссии и прочих работников)?

1. Да 0. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, воспитатели, нянечки и другие)?

1. Да 0. Нет

10. 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 вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 0. Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да 0. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; структурного подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

---

16. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

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

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

### Анкета

#### для опроса руководителей образовательных организаций

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит социологическое исследование с целью независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности. Просим Вас ответить по каждому аспекту о состоянии дел в Вашей организации на основании результатов материалов самообследования организации. Необходимо выделить подходящий вариант ответа (в кружок или подчеркнуть), подписать и поставить печать на бланк анкеты.

**1.1. Какие из перечисленных материалов о деятельности образовательной организаций, размещены на общедоступных информационных стендах в помещении Вашей организации? Необходимо выделить подходящий вариант ответа (в кружок или подчеркнуть). В случае отсутствия дополнительных элементов оценки в графе «Наличие» укажите «нет».**

Наименование	Наличие
1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов ( <i>при наличии</i> );	
2. Информация о режиме, графике работы;	
3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;	
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; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений ( <i>при наличии</i> ); адреса электронной почты структурных подразделений ( <i>при наличии</i> ); сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений ( <i>при наличии</i> ));	
5. лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);	
6. свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);	
7. 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;	
8. документ о порядке оказания платных образовательных услуг ( <i>при наличии</i> ), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;	
9. информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы ( <i>при наличии</i> государственной аккредитации);	
10. информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;	
11. образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы ( <i>при наличии</i> )	
12. информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления ( <u>указать для ОУ, в которых реализуются профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы</u> )	
13. информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество ( <i>при наличии</i> ) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации ( <i>при их наличии</i> );	
14. информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ( <i>при наличии</i> );	
15. информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг ( <i>при наличии</i> )	

## 2.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

2. наличие и понятность навигации внутри организации;
3. наличие и доступность питьевой воды;
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5. санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
6. транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
7. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы).

**3.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:**

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

**3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:**

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. наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Полное	название	образовательной	организации
Должность	_____ (		)
<i>Подпись, печать</i>	<i>расшифровка подписи</i>		

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### Бланк контент-анализа сайтов образовательных организаций

критерий	Наименование показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещению, установленным нормативными правовыми актами	<p>1) Информация о дате создания образовательной организации,</p> <p>2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации</p> <p>3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов <i>(при наличии)</i>,</p> <p>4) Информация о режиме, графике работы,</p> <p>5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;</p> <p>6) 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 <i>(при наличии)</i>; адреса электронной почты структурных подразделений <i>(при наличии)</i>);</p> <p>7) сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений <i>(при их наличии)</i>)</p> <p>8) устав образовательной организации;</p> <p>9) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);</p> <p>10) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);</p> <p>11) план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации;</p> <p>12) 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.</p> <p>13) отчет о результатах самообследования</p> <p>14) документ о порядке оказания платных образовательных услуг <i>(при наличии)</i>, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе</p> <p>15) 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 <i>(при наличии)</i>;</p>

16) предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний ( <i>при наличии</i> );
17) информация о реализуемых уровнях образования;
18) информация о формах обучения;
19) информация о нормативных сроках обучения;
20) информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ ( <i>при наличии государственной аккредитации</i> );
21) информация об описании образовательных программ с приложением их копий;
22) информация об учебных планах с приложением их копий;
23) информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий ( <i>при наличии</i> );
24) информация о календарных учебных графиках с приложением их копий;
25) информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
26) информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,
27) информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий ( <i>при наличии</i> );
28) информация 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, о языках, на которых осуществляется образование (обучение);
29) образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы ( <b>для <i>ОО, реализующих общеобразовательные программы</i></b> )
30) уровень образования ( <b>для <i>ОО, реализующих общеобразовательные профессиональные программы</i></b> )
31) код и наименование профессии, специальности, направления подготовки ( <b>для <i>ОО, реализующих общеобразовательные профессиональные программы</i></b> )
32) информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления ( <b>для <i>ОО высшего образования и организаций ДПО</i></b> ) ( <b>для <i>ОО, реализующих общеобразовательные профессиональные программы</i></b> )
33) информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления ( <b>для <i>ОО, реализующих общеобразовательные профессиональные программы</i></b> )
34) информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий ( <i>при наличии</i> ). Допускается вместо копий федеральных образовательных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России



		35) информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество ( <i>при наличии</i> ) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации ( <i>при их наличии</i> )
		36) информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество ( <i>при наличии</i> ) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень ( <i>при наличии</i> ); ученое звание ( <i>при наличии</i> ); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке ( <i>при наличии</i> ); общий стаж работы; стаж работы по специальности;
		37) информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
		38) информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
		39) информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ( <i>при наличии</i> )
		40) информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
		41) информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
		42) информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе, приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
		43) информация о наличии специализированных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ
		44) информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки ( <i>при наличии</i> )
		45) информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии ( <i>при наличии</i> );
		46) информация о трудоустройстве выпускников ( <i>при наличии</i> )
		47) информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг ( <i>при наличии</i> )
		48) 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;
		49) информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
		50) 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);
1.2.	Наличие на	1) абонентского номера телефона;

<b>официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционационирован ие</b>	2) адрес электронной почты;
	3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
	4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
	6) иного дистанционного способа взаимодействия.