****

**независимая оценка качества**

**Отчёт по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Новокубанского района Краснодарского края, 2019 г.**

Оглавление

[Методика исследования 2](#_Toc17213435)

[Нормативно-правовая база для расчёта показателей 2](#_Toc17213436)

[Показатели независимой оценки качества 4](#_Toc17213437)

[Методы сбора информации 12](#_Toc17213438)

[Подходы к построению рейтингов 14](#_Toc17213439)

[Выборка исследования 26](#_Toc17213440)

[Рейтинг организаций (общий балл) 27](#_Toc17213441)

[Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях 30](#_Toc17213442)

[1. Открытость и доступность информации об образовательной организации 30](#_Toc17213443)

[2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности 33](#_Toc17213444)

[3. Доступность для инвалидов 36](#_Toc17213445)

[4. Доброжелательность, вежливость работников организации 39](#_Toc17213446)

[5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности 42](#_Toc17213447)

[Выводы и рекомендации 45](#_Toc17213448)

[Общие выводы по организациям 45](#_Toc17213449)

[Основные недостатки по организациям: 46](#_Toc17213450)

[Общие рекомендации по организациям 47](#_Toc17213451)

[Инструментарий исследования 48](#_Toc17213452)

[Анкета обучающихся и родителей обучающихся 48](#_Toc17213453)

[Бланк обследования образовательной организации 51](#_Toc17213454)

## Методика исследования

### Нормативно-правовая база для расчёта показателей

Поводом для проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями (далее ‑ НОК) послужил Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

Принятый 21 июля 2014 г. федеральный закон № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" закрепил основы проведения НОК – обязанности ответственных органов, в том числе общественных советов, поставщиков услуг, а также обозначены перечень социальных услуг, регламент выбора исполнителя (оператора), обозначена система построения рейтингов для организаций.

Принятый 05 декабря 2017 г. федеральный закон №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" утвердил переход на новые единые критерии, применяемые для организаций, оказывающих социальные услуги.

Помимо рассмотренных нормативных правовых актов и их проектов, непосредственно определяющих методологию оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, были рассмотрены

Критерии для НОК:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

В проекте приказа Министерства образования и науки РФ "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность" (подготовлен Минобрнауки России 30 марта 2018 г.) установлены 15 показателей, раскрывающих критерии независимой оценки качества.

Принятый приказ Министерства труда и социальной защиты населения от 31 мая 2018 года N 344н «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» утвердил единые критерии для организаций образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федерального учреждения медико-социальной экспертизы.

Была определена значимость критериев, весовые коэффициенты значимости унифицированы для всех оцениваемых социальных услуг.

30 октября 2018 года приказом министерства труда и социальной защиты населения № 675н «Об утверждении Методики 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» была утверждена единая анкета.

### Показатели независимой оценки качества

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров  оценки | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение  в баллах |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет». | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);  - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;  - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;  - иного электронного сервиса | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
|  | Итого по критерию 1 | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;  - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);  - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Своевременность предоставления услуги., | 40% | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов |  |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов | 100 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |  |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | Итого по критерию 2 | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти условий | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 30% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | Итого по критерию 3 | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | Итого по критерию 4 | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации;  - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | Итого по критерию 5 | 100% |  |  |  | 100 баллов |

### Методы сбора информации

Методы исследования соответствуют Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", утвержденным Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн.

Сбор данных по показателям НОКО осуществляется методами, приведенными в таблице:

**Таблица. Методы исследования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Методы сбора социологической информации** | **Инструментарий** |
| 1. | Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию. | Бланк исследования организации- оператора |
| 2. | Анкетирование. Опрос получателей услуг.  Позволяет в короткий срок получить большой объем информации. | Анкета получателя услуг |

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки используется метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Совокупность используемых методов при сборе, обобщении и анализе информации позволяет получить полную и достоверную информацию об образовательной деятельности организаций.

Сбор информации по одиннадцати показателям анкеты №1 осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений и органов управления образованием.

Анкеты №2 заполняются гражданами, участниками образовательного процесса, желающими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности образовательной организации, т.е. респондентами. Они собираются оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет, др.).

В обозначенной анкете респонденты оценивают деятельность образовательной организации по шестнадцати основным показателям критериев оценки качества образовательной деятельности организации и по 7 показателям дополнительных критериев.

Для анкетирования пользователей услуг установлена программа SimpleForms, позволяющая отслеживать ведение проектов, опрашивать респондентов с мобильных устройств (планшетов или телефонов на базе Android).

При помощи приложения SimpleForms будет проводиться уличный и телефонный опрос с занесением данных в планшет.

Работа интервьюеров, несмотря на использование планшетов и телефонов, проста, интуитивно понятна и не требует предварительного обучения. Для удобства интервьюера есть режим тестового заполнения анкет. В этом режиме результаты заполнения не сохраняются и не высылаются на сервер. Благодаря этому интервьюер может предварительно изучить анкету, а менеджеру (супервайзеру) удобнее проводить инструктаж.

При выезде в организацию опрос респондентов осуществляется методом личного интервью. При отсутствии обучающихся в организации в связи с летним периодом личные интервью могут быть заменены телефонными интервью либо рассылкой ссылок на электронную анкету при помощи e-mail, школьных групп в социальных сетях и мессенджерах по контактам, выданным руководством школы.

Опрос без визита в образовательную организацию заполнение электронных анкет осуществляется при содействии руководства образовательной организации следующими методами:

- сбор групп, обучающихся в компьютерном зале для прохождения анкетирования;

- выдача ссылок на электронную анкету обучающимся и их родителям для заполнения электронной анкеты на дому.

### Подходы к построению рейтингов

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. 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: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество 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: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. 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: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[1]](#footnote-1) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» (Пожид) определяется:

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр | ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[2]](#footnote-2), – 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 ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид = | Усвоевр | ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. 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: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. 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» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - 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» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - 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» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. 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)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. 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[[3]](#footnote-3), 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 Федерации4, 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:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[4]](#footnote-4), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

### Выборка исследования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Выборка (анкет)** |
|
|
| 1 | МДОАУ №1 "Звездочка" | **213** |
| 2 | МДОБУ №2 "Светлячок" | **153** |
| 3 | МДОАУ №3 "Колокольчик" | **138** |
| 4 | МДОБУ №4 "Ромашка" | **85** |
| 5 | МДОБУ №5 "Вишенка" | **108** |
| 6 | МДОБУ №6 "Дружные Ребята" | **163** |
| 7 | МДОБУ №7 "Ласточка" | **105** |
| 8 | МДОБУ № 8 "Огонек" | **165** |
| 9 | МДОБУ №9 "Теремок" | **145** |
| 10 | МДОАУ №10 «Казачок» | **139** |
| 11 | МДОАУ №11 "Тополек" | **228** |
| 12 | МДОБУ №12 "Сказка" | **393** |
| 13 | МДОБУ №13 "Весна" | **197** |
| 14 | МДОБУ № 14 "Улыбка" | **188** |
| 15 | МДОБУ №15 "Дружба" | **124** |
| 16 | МДОБУ №16 "Солнышко" | **262** |
| 17 | МДОБУ №17 "Родничок" | **142** |
| 18 | МДОБУ №18 "Колосок" | **234** |
| 19 | МДОБУ №19 "Солнышко" | **127** |
| 20 | МДОБУ №20 "Березка" | **224** |
| 21 | МДОАУ №22 "Ласточка" | **217** |
| 22 | МДОБУ №23 "Одуванчик" | **333** |
| 23 | МДОБУ №25 "Колокольчик" | **180** |
| 24 | МДОБУ №26 "Василек" | **275** |
| 25 | МДОБУ №28 "Родничок" | **214** |
| 26 | МДОБУ №29 "Малышок" | **216** |
| 27 | МДОАУ №30 "Буратино" | **258** |
| 28 | МДОБУ №31 "Солнышко" | **105** |
| 29 | МДОБУ №32 "Малыш" | **206** |
| 30 | МДОБУ №33 "Солнышко" | **157** |
| 31 | МДОБУ №34 "Василек" | **87** |
| 32 | МДОБУ №35 "Солнышко" | **44** |
| 33 | МДОБУ №36 "Ивушка" | **173** |
| 34 | МДОБУ №43 "Аленушка" | **74** |

Объем обследуемых единиц - из расчета не менее 40% но неболее 600 от количества обучающихся.

## Рейтинг организаций (общий балл)

Качество условий осуществление образовательной деятельности в образовательных организациях Новокубанского района находится на высоком уровне, что показывает приведённая ниже диаграмма. В 32% условия были оценены как отличные, в 68% случаев – как хорошие.

Общий средний балл составил 79. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерии вежливости и доброжелательности (90 баллов), удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (89 баллов), критерий открытости и доступности информации (88 баллов). Далее следует критерий комфортности условий (83 балла). Наиболее низкое значение принмиает критерий доступности для инвалидов (44 балла).

Лучшими оказались организации, получившие более 80 баллов:

* МДОАУ №1 "Звездочка"
* МДОБУ №13 "Весна"
* МДОАУ №3 "Колокольчик"
* МДОАУ №10 «Казачок»
* МДОБУ №43 "Аленушка"
* МДОБУ №29 "Малышок"
* МДОБУ №2 "Светлячок"
* МДОБУ №6 "Дружные Ребята"
* МДОБУ № 14 "Улыбка"
* МДОАУ №22 "Ласточка"
* МДОБУ №26 "Василек"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Крит1** | **Крит2** | **Крит3** | **Крит4** | **Крит5** | **ИТОГ** | |
| **общий балл** | **Рейтинг** |
|
| 1 | МДОАУ №1 "Звездочка" | **91** | **85** | **82** | **90** | **85** | **87** | **1** |
| 13 | МДОБУ №13 "Весна" | **91** | **91** | **68** | **85** | **90** | **85** | **2** |
| 3 | МДОАУ №3 "Колокольчик" | **92** | **81** | **66** | **91** | **90** | **84** | **3** |
| 10 | МДОАУ №10 «Казачок» | **91** | **91** | **58** | **89** | **93** | **84** | **3** |
| 34 | МДОБУ №43 "Аленушка" | **92** | **80** | **58** | **90** | **91** | **82** | **5** |
| 26 | МДОБУ №29 "Малышок" | **89** | **93** | **36** | **94** | **91** | **81** | **6** |
| 2 | МДОБУ №2 "Светлячок" | **92** | **75** | **64** | **87** | **83** | **80** | **7** |
| 6 | МДОБУ №6 "Дружные Ребята" | **89** | **91** | **40** | **92** | **89** | **80** | **7** |
| 14 | МДОБУ № 14 "Улыбка" | **89** | **93** | **38** | **91** | **91** | **80** | **7** |
| 21 | МДОАУ №22 "Ласточка" | **88** | **90** | **41** | **91** | **89** | **80** | **7** |
| 24 | МДОБУ №26 "Василек" | **81** | **86** | **43** | **96** | **96** | **80** | **7** |
| 5 | МДОБУ №5 "Вишенка" | **94** | **71** | **44** | **92** | **92** | **79** | **12** |
| 7 | МДОБУ №7 "Ласточка" | **74** | **82** | **57** | **92** | **90** | **79** | **12** |
| 11 | МДОАУ №11 "Тополек" | **80** | **92** | **39** | **91** | **93** | **79** | **12** |
| 8 | МДОБУ № 8 "Огонек" | **79** | **90** | **40** | **91** | **90** | **78** | **15** |
| 9 | МДОБУ №9 "Теремок" | **80** | **83** | **42** | **92** | **93** | **78** | **15** |
| 12 | МДОБУ №12 "Сказка" | **88** | **91** | **37** | **88** | **88** | **78** | **15** |
| 16 | МДОБУ №16 "Солнышко" | **92** | **62** | **64** | **87** | **86** | **78** | **15** |
| 18 | МДОБУ №18 "Колосок" | **78** | **92** | **41** | **90** | **90** | **78** | **15** |
| 19 | МДОБУ №19 "Солнышко" | **78** | **90** | **44** | **92** | **85** | **78** | **15** |
| 25 | МДОБУ №28 "Родничок" | **81** | **92** | **34** | **92** | **91** | **78** | **15** |
| 17 | МДОБУ №17 "Родничок" | **78** | **91** | **38** | **87** | **89** | **77** | **22** |
| 27 | МДОАУ №30 "Буратино" | **81** | **80** | **42** | **92** | **91** | **77** | **22** |
| 29 | МДОБУ №32 "Малыш" | **87** | **78** | **40** | **89** | **89** | **77** | **22** |
| 23 | МДОБУ №25 "Колокольчик" | **95** | **59** | **52** | **87** | **88** | **76** | **25** |
| 30 | МДОБУ №33 "Солнышко" | **79** | **86** | **42** | **89** | **86** | **76** | **25** |
| 4 | МДОБУ №4 "Ромашка" | **78** | **80** | **31** | **97** | **91** | **75** | **27** |
| 15 | МДОБУ №15 "Дружба" | **78** | **81** | **38** | **88** | **90** | **75** | **27** |
| 22 | МДОБУ №23 "Одуванчик" | **79** | **82** | **36** | **89** | **89** | **75** | **27** |
| 32 | МДОБУ №35 "Солнышко" | **84** | **77** | **36** | **87** | **93** | **75** | **27** |
| 20 | МДОБУ №20 "Березка" | **79** | **80** | **39** | **87** | **87** | **74** | **31** |
| 33 | МДОБУ №36 "Ивушка" | **88** | **79** | **21** | **90** | **91** | **74** | **31** |
| 28 | МДОБУ №31 "Солнышко" | **77** | **86** | **28** | **88** | **87** | **73** | **33** |
| 31 | МДОБУ №34 "Василек" | **75** | **77** | **32** | **86** | **85** | **71** | **34** |

## Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях

### Открытость и доступность информации об образовательной организации

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 88 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 80 до 100 баллов) получили 92% организаций, хорошие – 8%.

По показателю «Открытость и доступность информации ..» оценка составила от 77 до 98 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболе высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» (92 балла), а также -«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (91 балл). Наиболее низкое зачение инимает показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (78 балов).

При этом оценку 90 баллов получили следующие организации:

* МДОБУ №25 "Колокольчик"
* МДОБУ №5 "Вишенка"
* МДОБУ №16 "Солнышко"
* МДОБУ №2 "Светлячок"
* МДОБУ №43 "Аленушка"
* МДОАУ №10 "Казачок"
* МДОАУ №3 "Колокольчик"
* МДОАУ №1 "Звездочка"
* МДОБУ №13 "Весна"
* МДОБУ №29 "Малышок"
* МДОБУ № 14 "Улыбка"
* МДОБУ №6 "Дружные Ребята"
* МДОБУ №36 "Ивушка"
* МДОАУ №22 "Ласточка"
* МДОБУ №12 "Сказка"
* МДОБУ №32 "Малыш"

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | **Крит1** |
| **1.1. П.инф** | **1.2. П.дист** | **1.3. П.открУ** |
|
| 23 | МДОБУ №25 "Колокольчик" | 100 | 100 | 96 | **98** |
| 5 | МДОБУ №5 "Вишенка" | 100 | 100 | 95 | **98** |
| 16 | МДОБУ №16 "Солнышко" | 100 | 100 | 90 | **96** |
| 2 | МДОБУ №2 "Светлячок" | 100 | 100 | 89 | **96** |
| 34 | МДОБУ №43 "Аленушка" | 90 | 100 | 94 | **95** |
| 10 | МДОАУ №10 «Казачок» | 100 | 90 | 95 | **95** |
| 3 | МДОАУ №3 "Колокольчик" | 95 | 100 | 90 | **95** |
| 1 | МДОАУ №1 "Звездочка" | 100 | 100 | 87 | **95** |
| 13 | МДОБУ №13 "Весна" | 90 | 100 | 93 | **94** |
| 26 | МДОБУ №29 "Малышок" | 90 | 90 | 96 | **92** |
| 14 | МДОБУ № 14 "Улыбка" | 90 | 90 | 94 | **92** |
| 6 | МДОБУ №6 "Дружные Ребята" | 90 | 90 | 95 | **92** |
| 33 | МДОБУ №36 "Ивушка" | 90 | 90 | 92 | **91** |
| 21 | МДОАУ №22 "Ласточка" | 90 | 90 | 93 | **91** |
| 12 | МДОБУ №12 "Сказка" | 90 | 90 | 93 | **91** |
| 29 | МДОБУ №32 "Малыш" | 90 | 90 | 90 | **90** |
| 32 | МДОБУ №35 "Солнышко" | 70 | 100 | 89 | **87** |
| 27 | МДОАУ №30 "Буратино" | 100 | 60 | 92 | **85** |
| 25 | МДОБУ №28 "Родничок" | 90 | 60 | 97 | **84** |
| 24 | МДОБУ №26 "Василек" | 90 | 60 | 98 | **84** |
| 11 | МДОАУ №11 "Тополек" | 90 | 60 | 94 | **83** |
| 9 | МДОБУ №9 "Теремок" | 90 | 60 | 96 | **83** |
| 30 | МДОБУ №33 "Солнышко" | 90 | 60 | 92 | **82** |
| 22 | МДОБУ №23 "Одуванчик" | 90 | 60 | 92 | **82** |
| 20 | МДОБУ №20 "Березка" | 90 | 60 | 93 | **82** |
| 8 | МДОБУ № 8 "Огонек" | 90 | 60 | 93 | **82** |
| 19 | МДОБУ №19 "Солнышко" | 90 | 60 | 89 | **81** |
| 18 | МДОБУ №18 "Колосок" | 90 | 60 | 91 | **81** |
| 17 | МДОБУ №17 "Родничок" | 90 | 60 | 91 | **81** |
| 15 | МДОБУ №15 "Дружба" | 90 | 60 | 91 | **81** |
| 4 | МДОБУ №4 "Ромашка" | 90 | 60 | 89 | **81** |
| 28 | МДОБУ №31 "Солнышко" | 90 | 60 | 87 | **80** |
| 31 | МДОБУ №34 "Василек" | 80 | 60 | 90 | **78** |
| 7 | МДОБУ №7 "Ласточка" | 70 | 60 | 94 | **77** |

### Комфортность условий осуществления образовательной деятельности

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 83 балла из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 80 до 100 баллов) получили 88% организаций, хорошие (от 60 до 79 балов) – 10% организаций, удовлетворительную – 2%.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг» оценка составила от 59 до 93 баллов.

Анализ показателей выявил, что боле высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (86 баллов), чем субъективный «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (80 баллов).

При этом оценку свыше 90 баллов получили 13 организаций:

* МДОБУ №29 "Малышок"
* МДОБУ № 14 "Улыбка"
* МДОБУ №28 "Родничок"
* МДОБУ №18 "Колосок"
* МДОАУ №11 "Тополек"
* МДОБУ №17 "Родничок"
* МДОБУ №13 "Весна"
* МДОБУ №12 "Сказка"
* МДОАУ № 10 "Казачок"
* МДОБУ №6 "Дружные Ребята"
* МДОАУ №22 "Ласточка"
* МДОБУ №19 "Солнышко"
* МДОБУ № 8 "Огонек"

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | | **Крит2** |
| **2.1. П.комф** | **2.3. У.комф.** |
|
| 26 | МДОБУ №29 "Малышок" | 100 | 86 | **93** |
| 14 | МДОБУ № 14 "Улыбка" | 100 | 85 | **93** |
| 25 | МДОБУ №28 "Родничок" | 100 | 85 | **92** |
| 18 | МДОБУ №18 "Колосок" | 100 | 84 | **92** |
| 11 | МДОАУ №11 "Тополек" | 100 | 83 | **92** |
| 17 | МДОБУ №17 "Родничок" | 100 | 81 | **91** |
| 13 | МДОБУ №13 "Весна" | 100 | 82 | **91** |
| 12 | МДОБУ №12 "Сказка" | 100 | 82 | **91** |
| 10 | МДОАУ №10 «Казачок» | 100 | 82 | **91** |
| 6 | МДОБУ №6 "Дружные Ребята" | 100 | 82 | **91** |
| 21 | МДОАУ №22 "Ласточка" | 100 | 80 | **90** |
| 19 | МДОБУ №19 "Солнышко" | 100 | 81 | **90** |
| 8 | МДОБУ № 8 "Огонек" | 100 | 81 | **90** |
| 30 | МДОБУ №33 "Солнышко" | 100 | 72 | **86** |
| 28 | МДОБУ №31 "Солнышко" | 100 | 71 | **86** |
| 24 | МДОБУ №26 "Василек" | 80 | 92 | **86** |
| 1 | МДОАУ №1 "Звездочка" | 100 | 70 | **85** |
| 9 | МДОБУ №9 "Теремок" | 80 | 87 | **83** |
| 22 | МДОБУ №23 "Одуванчик" | 80 | 83 | **82** |
| 7 | МДОБУ №7 "Ласточка" | 80 | 83 | **82** |
| 15 | МДОБУ №15 "Дружба" | 80 | 82 | **81** |
| 3 | МДОАУ №3 "Колокольчик" | 80 | 83 | **81** |
| 34 | МДОБУ №43 "Аленушка" | 80 | 81 | **80** |
| 27 | МДОАУ №30 "Буратино" | 80 | 80 | **80** |
| 20 | МДОБУ №20 "Березка" | 80 | 80 | **80** |
| 4 | МДОБУ №4 "Ромашка" | 80 | 80 | **80** |
| 33 | МДОБУ №36 "Ивушка" | 80 | 77 | **79** |
| 29 | МДОБУ №32 "Малыш" | 80 | 76 | **78** |
| 32 | МДОБУ №35 "Солнышко" | 80 | 74 | **77** |
| 31 | МДОБУ №34 "Василек" | 80 | 74 | **77** |
| 2 | МДОБУ №2 "Светлячок" | 80 | 70 | **75** |
| 5 | МДОБУ №5 "Вишенка" | 60 | 82 | **71** |
| 16 | МДОБУ №16 "Солнышко" | 40 | 84 | **62** |
| 23 | МДОБУ №25 "Колокольчик" | 40 | 79 | **59** |

### Доступность для инвалидов

По данному критерию отмечается наибольший разброс оценок. В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 44 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 80 до 100 баллов) получили 3% организаций, хорошие (от 60 до 79 балов) – 12% организаций, удовлетворительные – 41% и плохие – 44%.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» оценка составила от 22 до 100 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболе высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса обучающихся и их родителей «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (83 балла). Значение показателей «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 23 и 31 балл соответственно.

Лидерами являются 5 организаций, которые получили отличные и хорошие оценки (свыше 60 баллов)

* МДОАУ №1 "Звездочка"
* МДОБУ №13 "Весна"
* МДОАУ №3 "Колокольчик"
* МДОБУ №2 "Светлячок"
* МДОБУ №16 "Солнышко"

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | **Крит3** |
| **3.1. П.орг.Д** | **3.2. П.усл.Д** | **3.3. П.дост.У** |
|
| 1 | МДОАУ №1 "Звездочка" | 100 | 100 | 40 | **82** |
| 13 | МДОБУ №13 "Весна" | 40 | 80 | 80 | **68** |
| 3 | МДОАУ №3 "Колокольчик" | 40 | 60 | 100 | **66** |
| 2 | МДОБУ №2 "Светлячок" | 20 | 80 | 88 | **64** |
| 16 | МДОБУ №16 "Солнышко" | 20 | 80 | 85 | **64** |
| 10 | МДОАУ №10 «Казачок» | 40 | 60 | 73 | **58** |
| 34 | МДОБУ №43 "Аленушка" | 20 | 80 | 67 | **58** |
| 7 | МДОБУ №7 "Ласточка" | 20 | 60 | 89 | **57** |
| 23 | МДОБУ №25 "Колокольчик" | 40 | 40 | 80 | **52** |
| 5 | МДОБУ №5 "Вишенка" | 20 | 20 | 100 | **44** |
| 19 | МДОБУ №19 "Солнышко" | 20 | 20 | 100 | **44** |
| 24 | МДОБУ №26 "Василек" | 20 | 20 | 98 | **43** |
| 9 | МДОБУ №9 "Теремок" | 20 | 20 | 93 | **42** |
| 27 | МДОАУ №30 "Буратино" | 20 | 20 | 92 | **42** |
| 30 | МДОБУ №33 "Солнышко" | 20 | 20 | 92 | **42** |
| 18 | МДОБУ №18 "Колосок" | 20 | 20 | 89 | **41** |
| 21 | МДОАУ №22 "Ласточка" | 20 | 20 | 89 | **41** |
| 6 | МДОБУ №6 "Дружные Ребята" | 20 | 20 | 86 | **40** |
| 8 | МДОБУ № 8 "Огонек" | 20 | 20 | 86 | **40** |
| 29 | МДОБУ №32 "Малыш" | 20 | 20 | 86 | **40** |
| 20 | МДОБУ №20 "Березка" | 20 | 20 | 85 | **39** |
| 11 | МДОАУ №11 "Тополек" | 20 | 20 | 84 | **39** |
| 14 | МДОБУ № 14 "Улыбка" | 20 | 20 | 80 | **38** |
| 15 | МДОБУ №15 "Дружба" | 20 | 20 | 80 | **38** |
| 17 | МДОБУ №17 "Родничок" | 20 | 20 | 80 | **38** |
| 12 | МДОБУ №12 "Сказка" | 20 | 20 | 78 | **37** |
| 26 | МДОБУ №29 "Малышок" | 20 | 0 | 100 | **36** |
| 32 | МДОБУ №35 "Солнышко" | 20 | 0 | 100 | **36** |
| 22 | МДОБУ №23 "Одуванчик" | 20 | 20 | 72 | **36** |
| 25 | МДОБУ №28 "Родничок" | 20 | 0 | 94 | **34** |
| 31 | МДОБУ №34 "Василек" | 0 | 20 | 80 | **32** |
| 4 | МДОБУ №4 "Ромашка" | 20 | 20 | 57 | **31** |
| 28 | МДОБУ №31 "Солнышко" | 0 | 20 | 67 | **28** |
| 33 | МДОБУ №36 "Ивушка" | 0 | 0 | 69 | **21** |

### Доброжелательность, вежливость работников организации

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 90 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 80 до 100 баллов) получили 100% организаций.

По показателю «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценка составила от 85 до 97 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболе высокое значение принимает показатель Значение показателей «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 90 и 91 балл соответственно. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» (88 баллов).

При этом оценку 90 баллов и выше получилисследующие организации:

МДОБУ №4 "Ромашка"

МДОБУ №26 "Василек"

МДОБУ №29 "Малышок"

МДОБУ №5 "Вишенка"

МДОБУ №6 "Дружные Ребята"

МДОБУ №7 "Ласточка"

МДОБУ №9 "Теремок"

МДОБУ №19 "Солнышко"

МДОБУ №28 "Родничок"

МДОАУ №30 "Буратино"

МДОАУ №3 "Колокольчик"

МДОБУ № 8 "Огонек"

МДОАУ №11 "Тополек"

МДОБУ № 14 "Улыбка"

МДОАУ №22 "Ласточка"

МДОАУ №1 "Звездочка"

МДОБУ №18 "Колосок"

МДОБУ №36 "Ивушка"

МДОБУ №43 "Аленушка"

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | **Крит4** |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.усл** | **4.3. П.вежл.дист.У** |
|
| 4 | МДОБУ №4 "Ромашка" | 99 | 98 | 94 | **97** |
| 24 | МДОБУ №26 "Василек" | 95 | 97 | 96 | **96** |
| 26 | МДОБУ №29 "Малышок" | 93 | 96 | 91 | **94** |
| 5 | МДОБУ №5 "Вишенка" | 92 | 95 | 85 | **92** |
| 6 | МДОБУ №6 "Дружные Ребята" | 92 | 94 | 90 | **92** |
| 7 | МДОБУ №7 "Ласточка" | 94 | 93 | 87 | **92** |
| 9 | МДОБУ №9 "Теремок" | 93 | 90 | 95 | **92** |
| 19 | МДОБУ №19 "Солнышко" | 93 | 92 | 89 | **92** |
| 25 | МДОБУ №28 "Родничок" | 93 | 92 | 90 | **92** |
| 27 | МДОАУ №30 "Буратино" | 93 | 93 | 89 | **92** |
| 3 | МДОАУ №3 "Колокольчик" | 89 | 91 | 93 | **91** |
| 8 | МДОБУ № 8 "Огонек" | 93 | 90 | 90 | **91** |
| 11 | МДОАУ №11 "Тополек" | 89 | 94 | 89 | **91** |
| 14 | МДОБУ № 14 "Улыбка" | 90 | 92 | 89 | **91** |
| 21 | МДОАУ №22 "Ласточка" | 90 | 94 | 85 | **91** |
| 1 | МДОАУ №1 "Звездочка" | 90 | 92 | 85 | **90** |
| 18 | МДОБУ №18 "Колосок" | 90 | 90 | 89 | **90** |
| 33 | МДОБУ №36 "Ивушка" | 90 | 92 | 86 | **90** |
| 34 | МДОБУ №43 "Аленушка" | 88 | 89 | 95 | **90** |
| 10 | МДОАУ №10 «Казачок» | 88 | 92 | 86 | **89** |
| 22 | МДОБУ №23 "Одуванчик" | 89 | 89 | 90 | **89** |
| 29 | МДОБУ №32 "Малыш" | 88 | 91 | 88 | **89** |
| 30 | МДОБУ №33 "Солнышко" | 88 | 93 | 85 | **89** |
| 12 | МДОБУ №12 "Сказка" | 87 | 89 | 88 | **88** |
| 15 | МДОБУ №15 "Дружба" | 85 | 91 | 88 | **88** |
| 28 | МДОБУ №31 "Солнышко" | 88 | 90 | 86 | **88** |
| 2 | МДОБУ №2 "Светлячок" | 86 | 90 | 80 | **87** |
| 16 | МДОБУ №16 "Солнышко" | 88 | 87 | 87 | **87** |
| 17 | МДОБУ №17 "Родничок" | 85 | 90 | 85 | **87** |
| 20 | МДОБУ №20 "Березка" | 87 | 88 | 88 | **87** |
| 23 | МДОБУ №25 "Колокольчик" | 88 | 87 | 84 | **87** |
| 32 | МДОБУ №35 "Солнышко" | 86 | 86 | 91 | **87** |
| 31 | МДОБУ №34 "Василек" | 89 | 84 | 87 | **86** |
| 13 | МДОБУ №13 "Весна" | 81 | 88 | 88 | **85** |

### Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 89 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 80 до 100 баллов) получили 100% организаций.

Оценка по организациям составила от 83 до 96 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимают показатели «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (90 баллов). Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составило 88 баллов.

При этом оценку свыше 90 баллов получили следующие организации:

* МДОБУ №26 "Василек"
* МДОБУ №9 "Теремок"
* МДОАУ №10 «Казачок»
* МДОАУ №11 "Тополек"
* МДОБУ №35 "Солнышко"
* МДОБУ №5 "Вишенка"
* МДОБУ №4 "Ромашка"
* МДОБУ № 14 "Улыбка"
* МДОБУ №28 "Родничок"
* МДОБУ №29 "Малышок"
* МДОАУ №30 "Буратино"
* МДОБУ №36 "Ивушка"
* МДОБУ №43 "Аленушка"
* МДОАУ №3 "Колокольчик"
* МДОБУ №7 "Ласточка"
* МДОБУ № 8 "Огонек"
* МДОБУ №13 "Весна"
* МДОБУ №15 "Дружба"
* МДОБУ №18 "Колосок"

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности | | | **Крит5** |
| **5.1. П.реком** | **5.2.П.Орг.усл.** | **5.3. П.уд** |
|
| 24 | МДОБУ №26 "Василек" | 96 | 97 | 96 | **96** |
| 9 | МДОБУ №9 "Теремок" | 93 | 87 | 94 | **93** |
| 10 | МДОАУ №10 «Казачок» | 95 | 88 | 94 | **93** |
| 11 | МДОАУ №11 "Тополек" | 92 | 93 | 93 | **93** |
| 32 | МДОБУ №35 "Солнышко" | 91 | 95 | 93 | **93** |
| 5 | МДОБУ №5 "Вишенка" | 92 | 93 | 92 | **92** |
| 4 | МДОБУ №4 "Ромашка" | 88 | 98 | 91 | **91** |
| 14 | МДОБУ № 14 "Улыбка" | 90 | 91 | 91 | **91** |
| 25 | МДОБУ №28 "Родничок" | 89 | 93 | 92 | **91** |
| 26 | МДОБУ №29 "Малышок" | 92 | 89 | 91 | **91** |
| 27 | МДОАУ №30 "Буратино" | 90 | 92 | 92 | **91** |
| 33 | МДОБУ №36 "Ивушка" | 88 | 92 | 93 | **91** |
| 34 | МДОБУ №43 "Аленушка" | 89 | 88 | 93 | **91** |
| 3 | МДОАУ №3 "Колокольчик" | 86 | 92 | 93 | **90** |
| 7 | МДОБУ №7 "Ласточка" | 90 | 90 | 90 | **90** |
| 8 | МДОБУ № 8 "Огонек" | 90 | 90 | 90 | **90** |
| 13 | МДОБУ №13 "Весна" | 89 | 89 | 91 | **90** |
| 15 | МДОБУ №15 "Дружба" | 92 | 92 | 87 | **90** |
| 18 | МДОБУ №18 "Колосок" | 87 | 96 | 90 | **90** |
| 6 | МДОБУ №6 "Дружные Ребята" | 87 | 92 | 89 | **89** |
| 17 | МДОБУ №17 "Родничок" | 87 | 87 | 92 | **89** |
| 21 | МДОАУ №22 "Ласточка" | 88 | 91 | 88 | **89** |
| 22 | МДОБУ №23 "Одуванчик" | 87 | 93 | 89 | **89** |
| 29 | МДОБУ №32 "Малыш" | 85 | 88 | 91 | **89** |
| 12 | МДОБУ №12 "Сказка" | 87 | 87 | 90 | **88** |
| 23 | МДОБУ №25 "Колокольчик" | 88 | 89 | 87 | **88** |
| 20 | МДОБУ №20 "Березка" | 83 | 90 | 89 | **87** |
| 28 | МДОБУ №31 "Солнышко" | 86 | 88 | 88 | **87** |
| 16 | МДОБУ №16 "Солнышко" | 82 | 90 | 87 | **86** |
| 30 | МДОБУ №33 "Солнышко" | 85 | 83 | 89 | **86** |
| 1 | МДОАУ №1 "Звездочка" | 81 | 86 | 87 | **85** |
| 19 | МДОБУ №19 "Солнышко" | 84 | 88 | 85 | **85** |
| 31 | МДОБУ №34 "Василек" | 82 | 83 | 87 | **85** |
| 2 | МДОБУ №2 "Светлячок" | 82 | 86 | 82 | **83** |

## Выводы и рекомендации

### Общие выводы по организациям

Качество условий осуществление образовательной деятельности в образовательных организациях Новокубанского района находится на высоком уровне, что показывает приведённая ниже диаграмма. В 32% условия были оценены как отличные, в 68% случаев – как хорошие.

Общий средний балл составил 79. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерии вежливости и доброжелательности (90 баллов), удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (89 баллов), критерий открытости и доступности информации (88 баллов). Далее следует критерий комфортности условий (83 балла). Наиболее низкое значение принмиает критерий доступности для инвалидов (44 балла).

Лучшими оказались организации, получившие более 80 баллов:

* МДОАУ №1 "Звездочка"
* МДОБУ №13 "Весна"
* МДОАУ №3 "Колокольчик"
* МДОАУ №10 «Казачок»
* МДОБУ №43 "Аленушка"
* МДОБУ №29 "Малышок"
* МДОБУ №2 "Светлячок"
* МДОБУ №6 "Дружные Ребята"
* МДОБУ № 14 "Улыбка"
* МДОАУ №22 "Ласточка"
* МДОБУ №26 "Василек"

### Основные недостатки по организациям:

Основные недостатки связаны главным образом с образовательных организаций для инвалидов. Наиболее типичные недостатки следующие:

- отсутствует оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

- не оборудованы выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- отмечается недостаток адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- отсутствуют сменные кресла-коляски;

- не оборудованы для инвалидов саннитарно-гигиеничские помещения;

- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- отсутствуют работники, прошедшие необходимое обучение для сопровождения инвалидов;

Также отмечаются недостатки в части информационной открытости организаций – недостаточно способов дистанционного взаимодействия с семьями обучающихся.

### Общие рекомендации по организациям

Обеспечить в организациях оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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

Обеспечить в каждой организации организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

Разместить различные способы взаимодействия с семьями обучающихся - формы для вопросов и ответов, жалоб, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкету для участников образовательного процесса, форум, ссылки на странички в социальных сетях и т.д.

## Инструментарий исследования

### Анкета обучающихся и родителей обучающихся

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации). *

*Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.*

*Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.*

*Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.*

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

1. да

2. нет (переход к вопросу З)

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет (переход к вопросу 5)

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

1. да

2. нет

1. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

1. 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 в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? да нет
2. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. да

2. нет (переход к вопросу 9)

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

1. да

2. нет

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

1. да

2. нет

1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, учителя, воспитатели и прочие работники)?

1. да

2. нет

1. 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

2. нет (переход к вопросу 13)

1. 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

2. нет

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

1. да

2. нет

1. Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

1. Ваш пол
2. Мужской
3. Женский
4. Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

### Бланк обследования образовательной организации

1. **Критерий "Открытость и доступность информации об организации":**

**1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Наличие/отсутствие/не требуется**  **(0/1/1)** |
| 1 | Наличие сведений о деятельности организации, в т.ч. – о научной деятельности для организаций профессионального образования; |  |
| 2 | Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления; |  |
| 3 | Наличие документов об организации – устава, лицензий на образовательную деятельность и др.; |  |
| 4 | Наличие сведений о реализуемых образовательных программах, наличие мест для поступления и перевода по каждой из программ |  |
| 5 | Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации; |  |
| 6 | Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации; |  |
| 7 | Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию,  обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг. |  |
| 8 | Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний; |  |
| 9 | Наличие информации о языках образования; |  |
| 10 | Наличие отчета о результатах самообследования. |  |
| 11 | Наличие сведений руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), включающих телефоны, адреса, графики работы; |  |
| 12 | Наличие сведений о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы; |  |
| 13 | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации, их контактных даных |  |
| 14 | Наличие сведений об условиях оказания образовательных услуг, наличии и стоимости платных услуг, информации об условиях проживания в интернате или общежитии |  |
| 15 | Наличие отчёта о результатах самообследования образовательной организации |  |
| 16 | О наличии и об условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки и стипендий; |  |
| 17 | О трудоустройстве/поступлении выпускников |  |
|  | Итоговый максимальный балл |  |

**1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Информативный блок** | **Наличие информации**  **(1/0)** |
| 1 | телефон |  |
| 2 | электронной почты |  |
| 3 | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |
| 4 | раздела «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 |  |

**II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":**

**2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Позиция оценивания** | **Наличие (1/0)** |
| 1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |  |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, |  |
| 3 | доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), |  |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), |  |
| 5 | санитарное состояние помещений образовательной организации. |  |

**III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":**

**3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Наличие**  **(1/0)** |
| 1 | наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; |  |
| 2 | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |
| 3 | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, |  |
| 4 | наличие сменных кресел-колясок, |  |
| 5 | наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |  |
|  | Итоговый балл |  |

**3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Позиция оценивания** | **Наличие**  **(1/0)** |
| 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |
| 4 | наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению |  |
| 5 | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |  |
| 6 | наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. |  |

1. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона«Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-1)
2. 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. [↑](#footnote-ref-2)
3. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». [↑](#footnote-ref-3)
4. 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: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-4)