

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

(ООО Исследовательская компания «Лидер»)

Директор ООО Исследовательская компания
«Лидер»

_____ Н.А. Цибина

«___» _____ 2022 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в организациях Серышевского района Амурской области

2022

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

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

Фактический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников,
17, офис 809

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговый орган: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 5
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	стр. 11
5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 18
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 26
Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации на её официальном сайте	стр. 27
Приложение 2. Форма оценки при посещении организации	стр. 32
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями	стр. 34

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

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

Сбор и обобщение информации о качестве условий образовательной деятельности проводились в отношении 9 организаций:

Наименование организации	Название в опросе
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Большая	Средняя общеобразовательная школа с. Большая
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с.	Средняя общеобразовательная школа с.
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Томское	Средняя общеобразовательная школа с. Томское
МАОУ Средняя общеобразовательная школа №1 пгт	Средняя общеобразовательная школа №1 пгт
МАОУ Средняя общеобразовательная школа №2 пгт	Средняя общеобразовательная школа №2 пгт
МАДОУ Детский сад № 7 пгт Серышево	Детский сад № 7 пгт Серышево
МДОУ Детский сад «Солнышко» с. Томское	Детский сад «Солнышко» с. Томское

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

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

- Статья 29 Федерального закона “Об образовании в Российской Федерации”.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1082 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

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

Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный в соответствии с “Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Оценка объема информации, представленной на сайте и на стенде организации, в соответствии с

существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 45 баллов у организаций общего образования и от 0 до 40 баллов у организаций дошкольного образования, где 0 - это минимальный объем информации, а 45 и 40 баллов соответственно - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки информации, представленной на сайте каждого учреждения.

Таблица 1.

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

Организация	Интегральный показатель
Детский сад «Солнышко» с. Томское	39
Детский сад № 7 пгт Серышево	33
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	45
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	45
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	43
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	44
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	44
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	43
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	45

Рассматриваемые организации достаточно хорошо наполнили свои официальные сайты необходимой информацией. Средняя оценка у организаций общего образования варьируется от 43 до 45 баллов; у организаций дошкольного образования показатель составляет от 33 до 39 баллов. Полностью информация представлена на сайте 2 организаций: Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево и Средняя общеобразовательная школа с. Томское.

После оценки материалов, полученных от организаций, было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации. Все рассматриваемые организации хорошо наполнили свои официальные стенды необходимой информацией. (Таблица 2).

Таблица 2.

Объем информации, размещенной на официальном стенде организации, в соответствии с количеством материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами

Организация	Интегральный показатель
Детский сад «Солнышко» с. Томское	15
Детский сад № 7 пгт Серышево	15
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	15
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	15
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	15
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	15
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	15
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	15
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	15

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

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

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	122	56	46%
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	134	81	60%
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	120	198	165%
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	111	44	40%
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	454	398	88%
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	765	312	41%
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	737	456	62%
Детский сад № 7 пгт Серышево	229	92	40%
Детский сад «Солнышко» с. Томское	87	79	91%

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

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 5 сентября по 5 декабря 2022 года.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKDc9sS6gX4-m9uon7mYzplNWIZt92nfTldKpZTMKHv09HQ/viewform?usp=sf_link

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

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

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

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Детский сад «Солнышко» с. Томское	71	95
Детский сад № 7 пгт Серышево	50	100
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	68	96

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	55	94
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	50	93
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	85	99
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	69	96
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	91	100
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	62	93

Почти все респонденты, обращавшиеся к стендам организаций, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем, доля удовлетворенных не ниже 93%. Две организации имеют максимальный показатель: Детский сад № 7 пгт Серышево и Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 4.

Таблица 4.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Детский сад «Солнышко» с. Томское	43	100
Детский сад № 7 пгт Серышево	50	100
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	53	93
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	44	91
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	41	83
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	60	98
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	32	95
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	93	98
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	47	91

Основная масса респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, доля удовлетворенных не ниже 83%. Две организации имеют максимальный показатель: Детский сад «Солнышко» с. Томское и Детский сад № 7 пгт Серышево.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности осуществления образовательной деятельности в организации. Долю респондентов, удовлетворенных условиями комфортности, вы можете увидеть в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, удовлетворенных условиями комфортности осуществления образовательной деятельности в организации, %

Условия комфортности	Удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации
Детский сад «Солнышко» с. Томское	94
Детский сад № 7 пгт Серышево	100
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	81
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	83
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	84
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	96
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	90
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	100
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	84

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, высок и колеблется в пределах 81 - 100%. Максимальный показатель у 2 организаций – Детский сад № 7 пгт Серышево, Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

Оператор выявил наличие всех необходимых условий комфортности предоставления услуг в организациях.

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 6.

Таблица 6.

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

Показатели	Удовлетворены
Детский сад «Солнышко» с. Томское	100
Детский сад № 7 пгт Серышево	100
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	83
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	82
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	100
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	83
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	86
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	67
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	88

Все респонденты 3 организаций, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов, доля удовлетворенных 100%: Детский сад «Солнышко» с. Томское, Детский сад № 7 пгт Серышево, Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка.

В пяти организациях доля удовлетворенных составляет от 82% до 88%: Средняя общеобразовательная школа с. Томское, Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное, Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево, Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка, Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево.

В организации Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка число таковых составляет 67%.

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

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);

- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (5 показателей).

В Таблицах 7 и 8 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий. Номерам в таблице соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

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

Таблица 7.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Детский сад «Солнышко» с. Томское	0	0	0	0	0	0
Детский сад № 7 пгт Серышево	0	0	0	0	0	0
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	1	0	0	0	0	1
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	1	0	0	0	0	1
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	0	0	0	0	0	0
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	0	0	0	0	0	0
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	0	0	0	0	0	0
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	1	0	1	0	1	3
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	1	0	1	0	0	2

Лучше всех оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов в 1 организации (в наличии 3 условия из 5): Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка.

Два условия обеспечены в организации Средняя общеобразовательная школа с. Томское.

В двух организациях соблюдено 1 условие: Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево и Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево.

В остальных 5 организациях условия отсутствуют полностью: Детский сад «Солнышко» с. Томское, Детский сад № 7 пгт Серышево, Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка, Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка, Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное.

Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обстоит лучше (Таблица 8).

Номерам в Таблице 8 соответствуют следующие условия доступности:

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

6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

Таблица 8.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими

1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Детский сад «Солнышко» с. Томское	0	0	0	0	0	1	1
Детский сад № 7 пгт Серышево	1	1	0	0	0	1	3
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	1	0	0	0	1	1	3
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	0	0	0	0	1	0	1
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	0	0	0	1	1	1	3
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	0	0	0	0	0	1	1
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	0	0	0	0	1	1	2
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	0	1	0	1	1	1	4
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	0	0	0	0	1	1	2

Лучше всех условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обеспечены в 1 организации (4 из 6 условий): Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка.

В 3 организациях имеется 3 из 6 условий: Детский сад № 7 пгт Серышево, Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево, Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка.

В 2 организациях обеспечено 2 условия: Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное и Средняя общеобразовательная школа с. Томское.

В 3 организациях присутствует 1 условие: Детский сад «Солнышко» с. Томское, Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево, Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка.

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Детский сад «Солнышко» с. Томское	96	96
Детский сад № 7 пгт Серышево	100	100
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	81	91
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	86	93
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	96	93
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	96	96
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	88	93

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	98	100
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	86	90

Как мы видим из Таблицы 9, основная масса респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 81 уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 90%. В 1 организации показатель максимальный по всем двум критериям: Детский сад № 7 пгт Серышево.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Детский сад «Солнышко» с. Томское	75	97
Детский сад № 7 пгт Серышево	74	100
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	63	96
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	53	93
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	75	100
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	79	97
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	62	95
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	91	100
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	69	95

Почти все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, доля удовлетворенных не ниже 93%. Три организации имеют максимальный показатель: Детский сад № 7 пгт Серышево, Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка, Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка.

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 11.

Таблица 11.

Общая оценка организаций, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Детский сад «Солнышко» с. Томское	92	85	94
Детский сад № 7 пгт Серышево	100	100	100
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	94	92	93

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	88	88	92
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	93	95	95
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	93	98	95
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	90	92	93
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	98	95	100
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	87	88	90

Как видно из Таблицы 11, основная масса респондентов готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом, доля удовлетворенных не ниже 87%. В 1 организации показатель максимальный по всем трем критериям: Детский сад № 7 пгт Серышево.

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

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	122	56	46%
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	134	81	60%
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	120	198	165%
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	111	44	40%
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	454	398	88%
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	765	312	41%
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	737	456	62%
Детский сад № 7 пгт Серышево	229	92	40%
Детский сад «Солнышко» с. Томское	87	79	91%

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

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	15	15
Детский сад № 7 пгт Серышево	15	15
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	15	15
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	15	15
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	15	15
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	15	15
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	15	15
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	15	15
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	15	15

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	39	39
Детский сад № 7 пгт Серышево	33	39
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	45	45
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	45	45
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	43	45
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	44	44
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	44	45
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	43	45
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	45	45

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Детский сад № 7 пгт Серышево	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	Отсутствуют или не функционируют дистанционное способы взаимодействия	0	0
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия ²		100

² В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в зависимости от текстового

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)		Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское		53	56
Детский сад № 7 пгт Серышево		46	46
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево		205	213
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево		234	250
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка		26	28
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка		68	69
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное		130	136
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка		40	40
Средняя общеобразовательная школа с. Томское		230	247

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)		Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское		34	34
Детский сад № 7 пгт Серышево		46	46
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево		153	164
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево		180	198
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка		19	23
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка		48	49
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное		60	63
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка		40	41
Средняя общеобразовательная школа с. Томское		170	187

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Детский сад № 7 пгт Серышево	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

значения, поскольку на сайте bus.gov.ru и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта (exportIntegralData), баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями.

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Новосергеевка	предоставления услуг		
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское		74	79
Детский сад № 7 пгт Серышево		92	92
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево		252	312
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево		377	455
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка		47	56
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка		78	81
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное		178	198
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка		44	44
Средняя общеобразовательная школа с. Томское		335	398

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Детский сад № 7 пгт Серышево	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Детский сад № 7 пгт Серышево	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	1	1
Детский сад № 7 пгт Серышево	2	2
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	10	12
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	14	17
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	4	4
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	5	6
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	12	14
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	2	3
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	29	33

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	76	79
Детский сад № 7 пгт Серышево	92	92
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	252	312
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	390	456
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	54	56
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	78	81
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	174	198
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	43	44
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	342	398

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	76	79
Детский сад № 7 пгт Серышево	92	92
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	284	312
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	424	456
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	52	56

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	78	81
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	184	198
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	44	44
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	358	398

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	57	59
Детский сад № 7 пгт Серышево	68	68
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	190	197
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	226	242
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	42	42
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	62	64
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	117	123
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	40	40
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	261	275

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	73	79
Детский сад № 7 пгт Серышево	92	92
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	293	312
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	399	456
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	52	56
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	75	81
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	178	198
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	43	44
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	348	398

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	67	79
Детский сад № 7 пгт Серышево	92	92
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	288	312
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	403	456
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	53	56
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	79	81
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	182	198
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	42	44
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	351	398

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Детский сад «Солнышко» с. Томское	74	79

Детский сад № 7 пгт Серышево	92	92
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	290	312
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	418	456
Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка	53	56
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	77	81
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	185	198
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	44	44
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	358	398

Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Детский сад «Солнышко» с. Томское	95,67	96,84	38,00	96,28	91,52	83,66
Детский сад № 7 пгт Серышево	93,67	100,00	54,00	100,00	100,00	89,53
Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево	94,98	90,38	55,00	88,01	93,11	84,30
Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево	96,96	91,43	38,71	90,08	89,76	81,39
Средняя общеобразовательная школа с. Большая	82,29	91,96	54,00	95,71	94,11	83,62
Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка	96,32	98,15	33,00	96,41	94,81	83,74
Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное	97,69	94,95	41,71	91,35	92,07	83,55
Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка	98,51	100,00	70,00	99,09	98,41	93,20
Средняя общеобразовательная школа с. Томское	93,87	92,09	54,36	89,33	88,84	83,70

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

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

На официальных сайтах, перечисленных ниже организаций, представлена не вся необходимая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802, а также Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114:

Выявленный недостаток
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам

Выявленный недостаток
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта) Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное 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
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 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
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Томское Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
МАОУ Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
МАДОУ Детский сад № 7 пгт Серышево Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта) Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" 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 численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных

Выявленный недостаток
и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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
МДОУ Детский сад «Солнышко» с. Томское Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

Выявленный недостаток
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Большая Сазанка 1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 4. Наличие сменных кресел-колясок 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 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)
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Новосергеевка 1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 4. Наличие сменных кресел-колясок 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Выявленный недостаток
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) 5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Озёрное 1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 4. Наличие сменных кресел-колясок 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Сосновка 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 4. Наличие сменных кресел-колясок 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
МОАУ Средняя общеобразовательная школа с. Томское 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 4. Наличие сменных кресел-колясок 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
МАОУ Средняя общеобразовательная школа №1 пгт Серышево 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 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

Выявленный недостаток
(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
МАОУ Средняя общеобразовательная школа №2 пгт Серышево 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 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) 6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению
МАДОУ Детский сад № 7 пгт Серышево 1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 4. Наличие сменных кресел-колясок 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) 5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
МДОУ Детский сад «Солнышко» с. Томское 1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 4. Наличие сменных кресел-колясок 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) 5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию, перечисленную в разделе 5.1. отчета, в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802, а также приказом министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

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

По критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» и «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» недостатки отсутствуют.

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

Сайт
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Наличие и функционирование абонентского номера телефона
Наличие и функционирование электронной почты
Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)
Основные сведения
Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации
Информация о дате создания образовательной организации
Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации
Информация о наименовании представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации)
Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
Информация о режиме работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
Информация о графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
Структура и органы управления образовательной организацией
Информация о фамилиях, именах, отчествах (при наличии) и должностях руководителей структурных подразделений
Информация о местах нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии структурных подразделений (органов управления))
Информация об адресах официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии официальных сайтов)
Информация об адресах электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии электронной почты)
Информация о положениях Информации о структурных подразделениях (об органах управления) образовательной организации с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (при наличии структурных подразделений (органов управления))
Документы
Устав образовательной организации

Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)
Правила внутреннего распорядка обучающихся
Правила внутреннего трудового распорядка
Коллективный договор (при наличии)
Отчет о результатах самообследования
Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (до подтверждения органом, осуществляющим государственный контроль (надзор) в сфере образования, исполнения предписания или признания его недействительным в установленном законом порядке) (при наличии)
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие правила приема обучающихся
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие режим занятий обучающихся
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
Образование
Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе адаптированных образовательных программах, с указанием в отношении каждой программы:
Информация о формах обучения
Информация о нормативных сроках обучения
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательной программы (при наличии общественной, профессионально-общественной аккредитации)
Информация о языке(х), на котором(ых) осуществляется образование (обучение)
Информация об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой
Информация об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
Об описании образовательной программы с приложением образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок
Информация об учебном плане с приложением его в виде электронного документа
Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю), практики, в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в виде электронного документа
Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа
Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, в виде электронного документа
Информация об общей численности обучающихся

Информация о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)
Информация о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)
Информация о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований местных бюджетов (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)
Информация о численности обучающихся по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физического и (или) юридического лица (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)
Наименование образовательной программы (только для школ)
Информация о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписке из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)
Образовательные стандарты
Информация об утвержденных образовательных стандартах с приложением образовательных стандартов в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к образовательному стандарту в форме электронного документа
Руководство Педагогический состав
Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя
Наименование должности руководителя
Контактные телефоны руководителя
Адрес электронной почты руководителя
Информация о заместителях руководителя
Фамилия, имя, отчество (при наличии) заместителя(ей) руководителя
Наименование должности заместителя(ей) руководителя
Контактные телефоны заместителя(ей) руководителя
Адрес электронной почты заместителя(ей) руководителя
Информация о руководителях филиалов, представительствах образовательной организации (при наличии)
Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя(ей) филиала(ов)
Наименование должности руководителя(ей) филиала(ов)
Контактные телефоны руководителя(ей) филиала(ов)
Адрес электронной почты руководителя(ей) филиала(ов)
Информация о персональном составе педагогических работников каждой реализуемой программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок
Фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогических работников
Занимаемая должность (должности) педагогических работников
Уровень образования педагогических работников
Квалификация педагогических работников
Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогических работников
Повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка (при наличии) педагогических работников
Общий стаж работы педагогических работников
Стаж работы по специальности педагогических работников
Преподаваемые педагогическими работниками учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)

Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса
Информация об оборудованных учебных кабинетах
Информация об объектах для проведения практических занятий
Информация о библиотеке(ах)
Информация об объектах спорта
Информация о средствах обучения и воспитания
Информация об условиях питания обучающихся
Информация об условиях охраны здоровья обучающихся
Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям
Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе: о собственных электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии), о сторонних электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии)
Стипендии и меры поддержки обучающихся
Информация о мерах социальной поддержки
Платные образовательные услуги
Информация о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг
Информация об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе
Информация об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях
Информация об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) 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
Финансово-хозяйственная деятельность
Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года
Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации
Вакантные места для приема (перевода) обучающихся
Количество вакантных мест для приёма (перевода) за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджета субъекта Российской Федерации, местных бюджетов, за счёт средств физических и (или) юридических лиц по каждой образовательной программе
Доступная среда
Информация о специально оборудованных учебных кабинетах
Информация об объектах для проведения практических занятий, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Информация о библиотеке(ах), приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Информация об объектах спорта, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Информация о средствах обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Информация об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации
Информация о специальных условиях питания
Информация о специальных условиях охраны здоровья
Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования

Приложение 2

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

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения: _____

Время окончания посещения: _____

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

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации		
1. Открытость и доступность информации об организации.				
1.1	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет	
1.2	Информация о режиме, графике работы	Да	Нет	
1.3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	Да	Нет	
1.4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети Интернет структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	Да	Нет	
1.5	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да	Нет	
1.6	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Да	Нет	
1.7	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	Да	Нет	
1.8	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	Да	Нет	Частично
1.9	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	Да	Нет	
1.10	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	Да	Нет	
1.11	Наименование образовательной программы			
1.12	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях,	Да	Нет	Частично

	в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)			чно
1.13	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	Да	Нет	

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

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

АНКЕТА³
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

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

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 3)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 5)

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

☐ Да ☐ Нет

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

Условие	Да	Нет
Наличие зоны отдыха (ожидания)	☐	☐
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	☐	☐

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 8)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

³ Анкета разработана в соответствии с “Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

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

☐ Да ☐ Нет

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

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 12)

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

☐ Да ☐ Нет

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

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

☐ Да ☐ Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

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

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

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!