

ООО Исследовательская компания «Лидер»

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями дополнительного образования Северо-Енисейского района Красноярского края.

2019

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

Название: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью (ООО)

Адрес реального местонахождения: г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3

Телефон: +7 (391) 205-10-78

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Сайт организации в сети Интернет: www.kras-lider.ru

Руководитель организации: Цибина Наталья Александровна

Государственный (муниципальный) контракт: Договор на проведение работ по независимой оценке № _____

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

<u>1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг</u>	<u>3</u>
<u>2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры</u>	<u>3</u>
<u>3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг</u>	<u>8</u>
<u>4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями _____ 135. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности</u>	<u>18</u>
<u>5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению</u>	<u>18</u>
<u>5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению</u>	<u>20</u>
<u>Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации</u>	<u>22</u>
<u>Приложение 2. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций. Форма оценки при посещении организации</u>	<u>27</u>
<u>Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями</u>	<u>29</u>
<u>Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации</u>	<u>32</u>

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 оказания услуг

В Северо-Енисейском районе Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении двух образовательных организаций дополнительного образования:

Организация	Наименование в таблицах	Сведения об организации
МБОУ ДО Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	ДЮСШ	Адрес: 663282, Красноярский край, Северо-Енисейский район, гп. Северо-Енисейский, ул. Ленина, 9, пом. 2 Руководитель: Сахно Александр Анатольевич Электронная почта: dushse@yandex.ru Телефон: (39160) 21697 Сайт: се-дюсш.рф
МБОУ ДО Северо-Енисейский детско-юношеский центр	ДЮЦ	Адрес: 663282, Красноярский край, район Северо – Енисейский, городской поселок Северо – Енисейский, улица Ленина 7 Руководитель: Фоминых Маргарита Николаевна Электронная почта: duc34@yandex.ru Телефон: (39160) 21473 Сайт: североенисейский-дюц.рф

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

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

- Статья 29 Федерального закона “Об образовании в Российской Федерации”.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785».
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным

программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Оценка 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).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об образовательной организации², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1.
Наличие или отсутствие на официальном сайте общей информации об организации и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия

Информация	ДЮСШ	ДЮЦ
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	Да	Да
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	Да	Да
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	Да	Да
1.4. Наличие режима и графика работы организации	Да	Да
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Да	Да
1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Да	Да
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	Да	Да
1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да	Да
1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет	Нет
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Нет	Да
1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	Да	Да
1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	Нет	Да

Наиболее полно общая информация об организации и дистанционные способы обратной связи и взаимодействия представлены на официальном сайте ДЮЦ.

² Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах образовательных организаций были сформированы на основе нормативно-правовых актов, описанных в начале раздела.

В группе показателей 3.2. “Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими”, входящей в критерий “Доступность услуг для инвалидов” Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114, есть показатель “Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению”. Данный показатель обеспечен у всех ДОУ кроме ДС5.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации должны присутствовать копии ряда документов. Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайте организации представлены в Таблице 2.

Таблица 2.
Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации копий соответствующих документов

Информация	ДЮСШ	ДЮЦ
2.1. Наличие устава образовательной организации	Да	Да
2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да	Да
2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Да	Да
2.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	Да	Да
2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	Нет	Нет
2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся	Да	Да
2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	Да	Нет
2.8. Наличие отчета о результатах самообследования	Да	Да
2.10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	Да	Да

На официальном сайте организаций есть почти все копии соответствующих документов, кроме локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся и внутреннего трудового распорядка и коллективного договора.

Далее оценивалось наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях. Результаты оценки представлены в Таблице 3.

Таблица 3.
Наличие или отсутствие на официальном сайте информации
о руководителе образовательной организации и его заместителях.

Информация	ДЮСШ	ДЮЦ
3.1. Ф.И.О руководителя	Да	Да
3.2. Ф.И.О заместителей руководителя	Да	Да
3.3. Должности заместителей руководителя	Да	Да
3.4. Телефон и электронная почта руководителя	Да	Да
3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя	Да	Да

На сайтах организаций информация о руководителе образовательной организации и его заместителях представлены в полном объеме.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4.
Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о составе педагогических
работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования,
квалификации и опыта работы

Информация	ДЮСШ	ДЮЦ
4.1. Ф.И.О работника	Нет	Да
4.2. Занимаемая должность (должности)	Нет	Да
4.3. Преподаваемые программы дополнительного образования	Нет	Да
4.4. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя	Нет	Да
4.5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	Нет	Да
4.6. Общий стаж работы	Нет	Да
4.7. Стаж работы по специальности	Нет	Да

В полной мере предоставил информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, на своем официальном сайте ДЮЦ. На сайте ДЮСШ отсутствует вся необходимая информация.

Далее оценивалось наличие информации, касающейся образовательного процесса. Результаты оценки представлены в Таблице 5.

Таблица 5.
Наличие или отсутствие на официальном сайте информации,
касающейся образовательного процесса

Информация	ДЮСШ	ДЮЦ
5.1. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации	Да	Нет

5.2. Наличие информации о сроках реализуемых программ дополнительного образования	Да	Да
5.3. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии	Да	Да
5.4. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	Да	Да
5.5. Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	Да	Да

ДЮСШ в полной мере предоставила информацию об образовательном процессе на своем официальном сайте. ДЮЦ представил всё, кроме информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации.

Последняя группа показателей, изучаемых на официальном сайте образовательной организации - это информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности. Наличие или отсутствие данной информации представлено в Таблице 6.

Таблица 6.

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности

Информация	ДЮСШ	ДЮЦ
6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Нет

6.10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	Да	Да
---	----	----

В соответствии с Постановлением Правительства России от 21 марта 2019 г. N 292 с 30 марта 2019 года материально-техническое обеспечение образовательной деятельности на официальном сайте организации должно быть описано в том числе с учетом потребностей инвалидов.

Если на сайте организации информация о материально-техническом обеспечении представлена, однако нет информации с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями, то для такой организации в таблице будет указано промежуточное значение “Частично” (в таблице применено сокращение - “Част.”).

На сайте организаций информация либо представлена только частично, либо вообще не представлена. Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством и местными органами управления образованием не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Таким образом, наличие самого стенда с информацией о деятельности организации может считаться полным выполнением требований. Стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. На сайте bus.gov.ru объем генеральной совокупности называется “Численность респондентов”, а число респондентов реально прошедших опрос “Доля респондентов”. В таблице ниже мы будем использовать эту терминологию, поскольку на bus.gov.ru данные значения нужно будет вносить именно под таким наименованием.

Организация	Численность респондентов	40%	Доля респондентов
ДЮСШ	642	257	255
ДЮЦ	927	371	383

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 1 по 28 октября 2019 года.

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

<https://forms.gle/Fh8j7s6RtMYjquoz7>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

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 7.

Таблица 7.
Доля респондентов, обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем, %

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
Обращались к информационным стендам	95	84
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100	99

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

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.
Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
Пользовались официальным сайтом организации	66	46
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100	97

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 97%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 9.

Таблица 9.

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

Условия комфортности	ДЮСШ	ДЮЦ
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	100	95
Наличие и понятность навигации в помещении организации	66	80
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	84	73
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	84	85
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	89	84
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	84	83

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, не ниже 83%.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг практически во всех организациях. Только в ДСЗ было отмечено отсутствие зоны отдыха (ожидания).

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).

Следующий вопрос казался 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 10.

Таблица 10.

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

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	1	1
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	100	100

Все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%.

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).

В Таблицах 11 и 12 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 11.

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

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

Территория организаций плохо оборудована с учетом доступности для инвалидов. В некоторой степени территория, прилегающая к организации, и ее помещения оборудованы у ДЮСШ, у ДЮЦ организациях она совсем не оборудована.

Похожая ситуация наблюдается с условиями доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, только теперь в ДЮСШ полностью отсутствуют соответствующие условия (Таблица 12).

Таблица 12.

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

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

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 13.

Таблица 13.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в образовательной организации, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	ДЮЦ	ДЮСШ
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	95	99
Обеспечение непосредственного оказания услуги	100	99

Как мы видим из Таблицы 13, почти все респонденты организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 99%.

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 14.

Таблица 14.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, %

Показатели	ДЮЦ	ДЮСШ
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	66	75
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100	100

Все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

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 15

Таблица 15.
Общая оценка образовательной организации, %

Показатели	ДЮЦ	ДЮСШ
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	95	99
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	95	99
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	95	98

По всем трем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 95%.

Респонденты в конце опроса могли высказать свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, некоторые респонденты воспользовались такой возможностью. Список предложений будет размещен в Приложении 4 “Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации”. В списке не будут отражены “предложения”, содержащие высказывания: “Нет пожеланий”, “Так держать”, “Всем довольны” и прочие бессодержательного характера.

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

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией были рассчитаны 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”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. В ячейках, выделенных серым цветом, значения станут доступны после внесения данных на сайте bus.gov.ru.

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
ДЮСШ	642	264
ДЮЦ	927	383

1. Критерий открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ		
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10	10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	6	8
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг

ДЮСШ	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90)
ДЮЦ	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной 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)	264/264	314/315
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной 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)	132/132	174/176

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

ДЮСШ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
ДЮЦ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг		
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	231/264	320/383

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		

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

ДЮСШ	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 2 (40)
ДЮЦ	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0

Показатели		ДЮСШ	ДЮЦ
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			
ДЮСШ	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0		
ДЮЦ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 1 (20)		

Показатели		ДЮСШ	ДЮЦ
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.			
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)		1/1	2/2

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Показатели		ДЮСШ	ДЮЦ
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			
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		248/264	380/383
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы			
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		248/264	380/383
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)			
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.		314/314	288/288

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатели	ДЮСШ	ДЮЦ
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.		
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.	15/16	380/383
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.		
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	248/264	380/383
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.		
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.	248/264	376/383

5. Основные недостатки в работе организации, 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 организации и предложения по их устранению

В таблице ниже приведена сводка по наличию и отсутствию необходимой информации на официальных сайтах организаций. Вся недостающая информация у каждой организации отмечена в таблице маркером “Нет”, эту информацию необходимо представить на сайте.

1. Общая информация	ДЮСШ	ДЮЦ
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	Да	Да
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	Да	Да
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	Да	Да
1.4. Наличие режима и графика работы организации	Да	Да
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Да	Да
1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Да	Да
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	Да	Да
1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да	Да
1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет	Нет
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Нет	Да
1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	Да	Да
1.12. Наличие ссылки на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	Нет	Да
2. Копии документов образовательной организации	ДЮСШ	ДЮЦ
2.1. Наличие устава образовательной организации	Да	Да
2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да	Да
2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Да	Да
2.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	Да	Да
2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля	Нет	Нет

успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся		
2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся	Да	Да
2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	Да	Нет
2.8. Наличие отчета о результатах самообследования	Да	Да
2.10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	Да	Да
3. Наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)	ДЮСШ	ДЮЦ
3.1. Ф.И.О руководителя	Да	Да
3.2. Ф.И.О заместителей руководителя	Да	Да
3.3. Должности заместителей руководителя	Да	Да
3.4. Телефон и электронная почта руководителя	Да	Да
3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя	Да	Да
4. Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы	ДЮСШ	ДЮЦ
4.1. Ф.И.О работника	Нет	Да
4.2. Занимаемая должность (должности)	Нет	Да
4.3. Преподаваемые программы дополнительного образования	Нет	Да
4.4. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя	Нет	Да
4.5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	Нет	Да
4.6. Общий стаж работы	Нет	Да
4.7. Стаж работы по специальности	Нет	Да
5. Информация, касающаяся образовательного процесса	ДЮСШ	ДЮЦ
5.1. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации	Да	Нет
5.2. Наличие информации о сроках реализуемых программ дополнительного образования	Да	Да
5.3. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии	Да	Да
5.4. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	Да	Да
5.5. Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	Да	Да
6. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности	ДЮСШ	ДЮЦ

6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Част.
6.9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нет	Нет
6.10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	Да	Да

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению.

Основные недостатки связаны с доступностью услуг в организациях для инвалидов.

Территория, прилегающая к организациям, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения условиями доступности для инвалидов. Ниже приводим сводку из отчета об отсутствии соответствующих условий в каждой организации.

Условия доступности для инвалидов	ДЮСШ	ДЮЦ
1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Нет	Нет
4. Наличие сменных кресел-колясок	Нет	Нет
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Нет	Нет

В организациях не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. По мере возможности необходимо обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. Ниже приводим сводку из отчета об отсутствии соответствующих условий в каждой организации.

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

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации

Наименование образовательной организации (филиала)				
Адрес интернет ресурса организации				
№	Показатели оценки	Основание	Да	Нет
1. Общая информация				
1.1	Наличие даты создания образовательной организации;	1.1 ³		
1.2	Наличие информации об учредителе образовательной организации;	1.1		
1.3	Наличие информации о месте нахождения образовательной организации;	1.1		
1.4	Наличие режима и графика работы организации;	1.1		
1.5	Наличие контактного телефона и электронной почты образовательной организации;	1.1		
1.6	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	3.2		
1.7	Наличие и функционирование абонентского номера телефона	1.1, 1.2		
1.8	Наличие и функционирование электронной почты	1.1, 1.2		
1.9	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2		
1.10	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2		
1.11	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2		

³ Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114

1.12	Наличие наглядной информации о структуре официального сайта	1.1		
1.13	Наличие ссылки на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет".	1.1		
2. Копии документов образовательной организации				
2.1	Наличие устава образовательной организации;	1.1		
2.2	Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);	1.1		
2.3	Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);	1.1		
2.4	Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;	1.1		
2.5	Наличие локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», регламентирующих: правила приема обучающихся, правила приема обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;	1.1		
2.6	Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся;	1.1		
2.7	Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;	1.1		
2.8	Наличие отчета о результатах самообследования.	1.1		
2.9	Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального	1.1		

	общего, основного общего или среднего общего образования			
2.10	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или сведений об отсутствии таких предписаний	1.1		
3. Наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)				
3.1	Ф.И.О руководителя;	1.1		
3.2	Ф.И.О заместителей руководителя;	1.1		
3.3	Должности заместителей руководителя;	1.1		
3.4	Телефон и электронная почта руководителя;	1.1		
3.5	Телефон и электронная почта заместителей руководителя.	1.1		
4. Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы				
4.1	Ф.И.О работника;	1.1		
4.2	Занимаемая должность (должности);	1.1		
4.3	Учебные предметы/курсы;	1.1		
4.4	Наименование направления подготовки и (или) специальности;	1.1		
4.5	Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);	1.1		
4.6	Общий стаж работы;	1.1		
4.7	Стаж работы по специальности;	1.1		
5. Информация, касающаяся образовательного процесса				
5.1	Наличие информации об уровне образования;	1.1		
5.2	Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации;	1.1		
5.3	Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации;	1.1		
5.4	Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной	1.1		

	программы (при наличии государственной аккредитации);			
5.5	Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии;	1.1		
5.6	Наличие учебных планов приложением их копий;	1.1		
5.7	Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий (при наличии);	1.1		
5.8	Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии;	1.1		
5.9	Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;	1.1		
5.10	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	1.1		
6. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности				
6.1	Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.2	Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.3	Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.4	Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.5	Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.6	Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;			
6.7	Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным	1.1		

	сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;			
6.8	Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.9	Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.10	Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);	1.1		
6.11	Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	1.1		

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	Наличие информационного стенда в организации	Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		
2.1.1	Наличие 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

АНКЕТА⁴
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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁴ 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.

Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

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

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

Да Нет

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

Да Нет

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

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации

МБОУ ДО Северо-Енисейский детско-юношеский центр

Организовать дошколенок, как это было раньше.
Организовывать родительские собрания (например, в декабре и мае); доводить до сведения родителей об успехах и неудачах ребенка. Сделать ремонт, чтобы ДЮЦ стал более современным и уютным! Хочется отметить о хорошем материальном оснащении ДЮЦ, у детей есть всё необходимое для занятий!
Побольше кружков вокальной направленности
Сделать пандусы или подъемники для колясочников, чтобы можно было попасть в актовый зал
Хотелось бы, чтобы был зал актовый больше в размере
Улучшение питьевой воды
Улучшить техническое состояние. Увеличить число компьютеров для занятий в режиме онлайн. Хороший доступ интернета. Чтобы образовательный процесс был современным.
Предлагаю поставить в фойе организации автомат по продаже напитков и шоколадных батончики, иногда дети не успевают перекусить до/после уроков

МБОУ ДО Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа
Содержательных предложений нет