



**Автономная некоммерческая образовательная организация
дополнительного профессионального образования
Академия образования взрослых «Альтернатива»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор


В.П. Ларина
«20» мая 2022 г.



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
17 образовательных организаций
г. Кимовска Тульской области**

Киров
2022

1

1

№ п/п	СОДЕРЖАНИЕ	Стр.
1	Введение	3
2	Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности	7
3	Нормативно-правовое обеспечение оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций	8
4	Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций и/или информационных стендах в помещениях указанных организаций	9
5	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	16
6	Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	20
7	Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	21
8	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций	23
9	Приложения	24
9.1	Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями	24
9.2	Показатели, характеризующие 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	24
9.3	Критерии, показатели и позиции, по которым выполняют оценку эксперты	27
9.4	Анкета для респондентов	30
9.5	Используемые сокращения	34

1. ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УООД) организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее - образовательная деятельность организаций), выполняется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Образовательным организациям важно иметь актуальную информацию о качестве условий осуществления образовательной деятельности для того, чтобы своевременно внести корректировки в образовательные программы и условия, необходимые для их реализации.

Настоящий аналитический отчет представлен АНОО ДПО Академией образования взрослых «Альтернатива», которая осуществила сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности производилась по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость работников организации;
5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности.

Объект НОК УООД - 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

Цель НОК УООД - получение актуальной достоверной информации для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

Задачи НОК УООД:

1. Разработать методику и инструментарий для независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.
2. Осуществить сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.
3. Выполнить анализ и оценку фактических значений критериев и показателей, отражающих качество условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

4. Сформулировать предложения по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

Этапы выполнения работ:

Этап 1. Разработка методики и инструментария сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

Этап 2. Сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

Этап 3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

Выборочная совокупность исследования – 1740 потребителей образовательных услуг из 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

Таблица 1.
Информация об обследованных образовательных организациях.

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Сокращенное наименование образовательной организации	Совокупность исследования (чел.)		Доля респондентов (%)
			*Генеральная	Выборочная	
1	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 1 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 1	51	46	90%
2	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 2 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 2	185	185	100%
3	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №5 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 5	57	57	100%
4	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №6 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 6	49	41	84%
5	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №8 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 8	98	83	85%
6	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 9 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 9	29	29	100%

7	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад №10 комбинированного вида	МКДОУ д/с № 10	93	93	100%
8	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 12 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 12	99	99	100%
9	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 13 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 13	35	19	54%
10	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 14 комбинированного вида	МКДОУ: д/с № 14	173	155	90%
11	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 15 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 15	78	66	85%
12	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 16 комбинированного вида	МКДОУ: д/с № 16	126	126	100%
13	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребёнка - детский сад №17	МКДОУ ЦРР – д/с № 17	99	99	100%
14	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Казановская средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза Бодрова Алексея Федотовича (дошкольная группа)	МКОУ Казановская СОШ имени Героя Советского Союза Бодрова А.Ф.	3	3	100%
15	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Львовская средняя общеобразовательная школа имени И.С. Ефанова (дошкольная группа)	МКОУ Львовская СОШ	4	4	100%
16	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей – «Детско-юношеская спортивная школа»	МКОУ ДОД ДЮСШ	433	230	53%
17	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей города Кимовска Тульской области Центр внешкольной работы	МКОУ ДОД ЦВР	523	405	77%

* Сумма общей численности родителей и обучающихся 14 лет и старше. Показатель взят на 2021 год (календарный год, предшествующий году проведения НОК УООД).

Методы исследования.

В качестве основных методов получения достоверных сведений о деятельности обследуемых образовательных организаций выступили изучение информации на официальных сайтах или информационных стендах образовательных организаций, а также анкетный опрос.

В процессе исследования были соблюдены требования нормативной правовой базы к процедуре оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Сроки проведения НОК УООД: исследование было проведено с «01» апреля 2022 г. по «31» мая 2022 г.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛИСЬ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Таблица 2.
Перечень обследованных образовательных организаций

№ п/п	Полное наименование организации, осуществляющей образовательную деятельность	Сокращенное наименование организации,
1	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 1 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 1
2	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 2 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 2
3	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №5 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 5
4	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №6 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 6
5	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №8 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 8
6	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 9 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 9
7	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад №10 комбинированного вида	МКДОУ д/с № 10
8	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 12 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 12
9	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 13 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 13
10	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 14 комбинированного вида	МКДОУ: д/с № 14
11	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 15 общеразвивающего вида	МКДОУ: д/с № 15
12	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 16 комбинированного вида	МКДОУ: д/с № 16
13	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребёнка - детский сад №17	МКДОУ ЦРР - д/с № 17
14	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Казановская средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза Бодрова Алексея Федотовича (дошкольная группа)	МКОУ Казановская СОШ имени Героя Советского Союза Бодрова А.Ф.
15	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Львовская средняя общеобразовательная школа имени И.С. Ефанова (дошкольная группа)	МКОУ Львовская СОШ
16	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей - «Детско-юношеская спортивная школа»	МКОУ ДОД ДЮСШ
17	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей города Кимовска Тульской области Центр внешкольной работы	МКОУ ДОД ЦВР

3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности выполнена в соответствии с критериями и показателями, предусмотренными процедурой НОК УО ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в соответствии:

- с ФЗ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- с Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении 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»;

- с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. № 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»;

- с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» и на основании Договора об оказании услуг от 01.02.2022г. №92/22.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И/ИЛИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Информация, размещенная на сайтах и/или информационных стендах обследованных образовательных организаций, была изучена и обобщена в соответствии со следующими показателями, характеризующими открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации).

Таблица 3.
Показатели для оценки открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

№ п/п	Показатели
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)
1.2	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Для получения значений по показателю 1 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах обследованных образовательных организаций по 37 позициям (см. Приложение 9.2).

Оценка по каждой позиции осуществлялась по шкале да/нет (да – 1 балл, нет – 0 баллов).

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 4.

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

№ п/п	Позиции, по которым выполняли оценку эксперты	МКДОУ: д/с № 1	МКДОУ: д/с № 2	МКДОУ: д/с № 5	МКДОУ: д/с № 6	МКДОУ: д/с № 8	МКДОУ: д/с № 9	МКДОУ д/с № 10	МКДОУ: д/с № 12	МКДОУ: д/с № 13	МКДОУ: д/с № 14	МКДОУ: д/с № 15	МКДОУ: д/с № 16	МКДОУ ЦРР - д/с № 17	МКОУ Казановская СОШ	МКОУ Львовская СОШ	МКОУ ДОД ДЮСШ	МКОУ ДОД ЦВР
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	Наличие информации																	
1	о дате создания образовательной организации	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							
2	об учредителе (учредителях) образовательной организации	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							
3	о месте нахождения образовательной организации, филиалах (при их наличии)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							
4	о режиме, графике работы	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							
5	о контактных телефонах и об адресах электронной почты	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							

6	о структуре и об органах управления образовательной организации	да	да	да	да														
	Размещение копий																		
7	устава образовательной организации	да	да	да	да														
8	лицензий на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	да	да	да	да														
9	свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	нет	да	да	нет	да													
10	плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы	да	да	да	да														
11	локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в РФ»	да	да	да	да														
12	правил внутреннего распорядка обучающихся, внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	да	да	да	да														
	Размещение сведений																		
13	об уровне образования	да	да	да	нет														
14	о формах обучения	да	да	да	да														
15	о нормативном сроке обучения	да	да	да	да														
16	о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации)	нет	да	да	нет	да													
17	описание образовательной программы с приложением ее копии	да	да	да	да														

18	об учебном плане с приложением его копии	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да						
19	аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	нет	да	нет	нет	нет	да	нет	да	да	нет	да						
20	календарный учебный график с приложением его копии	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да						
21	о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	да	да	да	да	да	да	да	да	да	нет	да						
22	о реализуемых образовательных программах	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да						
23	о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджета субъекта Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да						
24	о языках образования	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да						
25	о ФГОС, об образовательных стандартах	да	да	да	да	да	да	да	да	да	нет	нет						
26	о руководителе образовательной организации, его заместителях	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да						
27	о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да						
28	о материально-техническом обеспечении образовательной дея-	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да						

	тельности																	
29	о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки	да																
30	о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната	нет																
31	об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	да																
32	о трудоустройстве выпускников	нет																
33	отчет о результатах самообследования	да	нет	да														
34	документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	нет																
35	документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей)	да	да	нет	нет	нет	нет	да	нет	да	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет

36	предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчеты об исполнении указанных предписаний (при наличии)	да																
37	иная информация (о независимой оценке качества условий оказания услуг образовательной организации, об инновационной деятельности, иная)	да																
Итого (баллов):		31	31	30	30	30	30	31	31	31	31	31	32	30	33	33	27	31

Для получения значений по показателю 2 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах обследованных образовательных организаций в соответствии с 4 позициями.

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 5.
«Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	МКДОУ: д/с № 1	МКДОУ: д/с № 2	МКДОУ: д/с № 5	МКДОУ: д/с № 6	МКДОУ: д/с № 8	МКДОУ: д/с № 9	МКДОУ д/с № 10	МКДОУ: д/с № 12	МКДОУ: д/с № 13	МКДОУ: д/с № 14	МКДОУ: д/с № 15	МКДОУ: д/с № 16	МКДОУ ЦРР - д/с № 17	МКОУ Казановская СОШ	МКОУ Львовская СОШ	МКОУ ДОД ДЮСШ	МКОУ ДОД ЦВР
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	телефона	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							
2	электронной почты	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), раздела «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							
4	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да							
	Итого (баллов)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							

5. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Таблица 6.

«Удовлетворенность граждан качеством условий оказания услуг»

№ п/п	Показатель	МКДОУ: д/с № 1	МКДОУ: д/с № 2	МКДОУ: д/с № 5	МКДОУ: д/с № 6	МКДОУ: д/с № 8	МКДОУ: д/с № 9	МКДОУ д/с № 10	МКДОУ: д/с № 12	МКДОУ: д/с № 13	МКДОУ: д/с № 14	МКДОУ: д/с № 15	МКДОУ: д/с № 16	МКДОУ ЦРР - д/с № 17	МКОУ Казановская СОШ.	МКОУ Львовская СОШ	МКОУ ДОД ДЮСШ	МКОУ ДОД ЦВР
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	99	99
1.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	99

2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	99	100	100	99	100	98	100	100	95	100	100	98	100	100	99	96
3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100	60	100	0	0	100	67	0	0	100	100	100	86	0	0	67	100
4	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	99	99
5	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредст-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	99	100	100	99	100

	венное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)																	
6	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	99
7	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	99	100	100	100	100	99	100	100	98	100	100	100	100	83	99	99
8	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	99	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	99	97
9	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания обра-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	99	100

	зовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)																	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, размещены в приложении 9.1 (Приложение 9.1. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями) к настоящему аналитическому отчету.

Они представлены в виде таблицы для размещения на общероссийском портале <https://bus.gov.ru/pub/home>

7. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие основные недостатки в деятельности 17 обследованных образовательных организаций г. Кимовска Тульской области:

1. На официальных сайтах обследованных дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования в силу объективных причин не обнаружены свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) и сроки действия государственной аккредитации образовательных программ (см. табл.4, п.9,16).

Обращаем внимание на то, что на основании ст. 92. «Государственная аккредитация образовательной деятельности» ФЗ-№273 «Об образовании в Российской Федерации» государственная аккредитация образовательной деятельности проводится по основным образовательным программам, за исключением образовательных программ дошкольного образования, программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), образовательных программ, реализуемых в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом образования обучающихся с нарушением интеллекта, и основных программ профессионального обучения.

Таким образом, аккредитация по дополнительным образовательным программам не проводится. Следовательно, документа об аккредитации на официальных сайтах организаций дополнительного образования быть не должно.

2. У значительного количества обследованных организаций отсутствуют аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) (см. табл. 4, п. 19).

Отсутствие аннотаций к рабочим программам дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования (реализующих дополнительные общеразвивающие программы) объясняется объективными причинами, т.к. на данный момент нет федерального нормативного правового акта, предписывающего наличие рабочих программ в этих организациях (методические письма носят рекомендательный, а не предписывающий характер).

3. В силу объективных причин на официальных сайтах организаций дополнительного образования не обнаружена информация о ФГОС, об образовательных стандартах (см. табл.4, п.25).

4. На официальных сайтах всех обследованных образовательных организаций отсутствует информация о наличии и условиях предоставления обучаю-

щимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития (см. табл.4, п.30).

5. На официальных сайтах всех обследованных образовательных организаций отсутствует информация о трудоустройстве выпускников (в силу объективных причин) (см. табл.4, п.32).

6. На официальном сайте МКОУ ДОД ДЮСШ не обнаружен актуальный отчет о самообследовании (см. табл. 4, п.33).

7. На официальных сайтах всех обследованных образовательных организаций не обнаружены документы о порядке оказания платных образовательных услуг, в т.ч. образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (см. табл. 4, п.34).

8. На сайтах некоторых образовательных организаций отсутствует документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) (см. табл. 4, п.35).

9. Не обеспечены в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

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

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

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

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации).

8. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Настоящий аналитический отчет содержит достоверную информацию, которая может послужить основой для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области.

По результатам анализа полученной информации рекомендуется:

1. Довести результаты аналитического отчета до педагогических коллективов обследованных образовательных организаций;
2. Активизировать деятельность по созданию условий для организации обучения и воспитания детей-инвалидов;
3. Внести изменения в деятельность образовательных организаций с учетом значений каждого критерия и показателя;
4. Довести необходимую информацию о деятельности образовательных организаций до родителей в целях наиболее адекватной оценки ими качества образовательной деятельности обследованных образовательных организаций;
5. При необходимости провести повторную самооценку качества условий осуществления образовательной деятельности на основании анкет, размещенных в Приложениях.

Обращаем внимание на парадокс, связанный с тем, что чем выше качество предоставляемых образовательной организацией услуг, тем выше к ним требования родителей. И наоборот, закономерно, что родители, не имея полного представления о современных требованиях к образовательной организации, зачастую завышают свои оценки.

В заключение напоминаем:

- для дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования не существует специальных показателей, учитывающих специфику деятельности этих образовательных организаций, в связи с чем оценки по некоторым показателям будут нулевыми в силу объективных причин (например, по показателю «наличие свидетельства о государственной аккредитации»);

- окончательная оценка качества условий осуществления образовательной деятельности 17 образовательных организаций г. Кимовска Тульской области является компетенцией Общественного совета.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

9.1. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями (см. специальный файл Приложение 9.1.)

9.2. Показатели, характеризующие 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

(Утверждены приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114)

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

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

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

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: <ul style="list-style-type: none">- наличие зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ п/п	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none">- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: <ul style="list-style-type: none">- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Показатели
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

9.3. Критерии, показатели и позиции, по которым выполняют оценку эксперты

Критерий 1.

Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации).

Показатель 1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Позиции, по которым выполняет оценку эксперт	Да /нет
	Наличие информации	
1	о дате создания образовательной организации	
2	об учредителе (учредителях) образовательной организации	
3	о месте нахождения образовательной организации, филиалах (при их наличии)	
4	о режиме, графике работы	
5	о контактных телефонах и об адресах электронной почты	
6	о структуре и об органах управления образовательной организации	
	Размещение копий	
7	устава образовательной организации	
8	лицензий на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	
9	свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	
10	плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы	
11	локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в РФ»	
12	правил внутреннего распорядка обучающихся, внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	
	Размещение сведений	
13	об уровне образования	
14	о формах обучения	
15	о нормативном сроке обучения	
16	о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации)	
17	описание образовательной программы с приложением ее копии	
18	об учебном плане с приложением его копии	
19	аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	
20	календарный учебный график с приложением его копии	
21	о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	
22	о реализуемых образовательных программах	
23	о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджета субъекта Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	

24	о языках образования	
25	о ФГОС, об образовательных стандартах	
26	о руководителе образовательной организации, его заместителях	
27	о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы	
28	о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности	
29	о количестве вакантных мест для приема(перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки	
30	о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната	
31	об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	
32	о трудоустройстве выпускников	
33	отчет о результатах самообследования	
34	документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	
35	документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей)	
36	предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчеты об исполнении указанных предписаний (при наличии)	
37	иная информация (о независимой оценке качества условий оказания услуг образовательной организации, о инновационной деятельности, иная)	
	Итого:	

Показатель 2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Да /нет
1	телефона	
2	электронной почты	
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией	

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Показатель 1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации

№ п/п	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	Да /нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри организации	
3	наличие и доступность питьевой воды	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5	санитарное состояние помещений организации	
6	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	

Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

Показатель 1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

№ п/п	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:	Да /нет
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4	наличие сменных кресел-колясок	
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

№ п/п	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:	Да /нет
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	

9.4. Анкета для респондентов

Анкета

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

(Приложение к Методике 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 России от 30 октября 2018 г. № 675н)

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного

транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет

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

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи

электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

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

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

9.5. Приложение «Используемые сокращения»

№ п/п	Используемое сокращение	Полная формулировка
1	НОК УО ОД	Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности
2	Оценка	Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности
3	ОО	Образовательная организация
4	Услуга	Услуга по сбору, обобщению и информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации
