



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

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
В.П. Ларина

08 октября 2024 г.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**о результатах оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности**

**12 образовательных организаций
Нижелимского района Иркутской области**

Киров
2024

№ 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	6
3	Нормативно-правовое обеспечение оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций	7
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	29
6	Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	34
7	Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	35
8	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций	36
9	Приложения	37
9.1	Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями	37
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	37
9.3	Критерии, показатели и позиции, по которым выполняют оценку эксперты	40
9.4	Анкета для респондентов	48
9.5	Используемые сокращения	52

1. ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УО ОД) 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 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности производилась по следующим критериям:

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности производилась по следующим критериям:

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

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов;

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации;

Критерий 5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности.

Объект НОК УО ОД - 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

Цель НОК УО ОД - получение актуальной достоверной информации для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий осуществления образовательной деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

Задачи НОК УО ОД:

1. Разработать методику и инструментарий для независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

2. Осуществить сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

3. Выполнить анализ и оценку фактических значений критериев и показателей, отражающих качество условий осуществления образовательной

деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

4. Сформулировать предложения по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

Этапы выполнения работ:

Этап 1. Разработка методики и инструментария сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

Этап 2. Сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

Этап 3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

Выборочная совокупность исследования - 755 потребителей образовательных услуг 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области.

Таблица 1.
Информация об обследованных образовательных организациях

№ п/п	Полное наименование образовательной организации	Сокращенное наименование образовательной организации	Совокупность исследования (чел.)		Доля респондентов (в %)
			*Генеральная	Выборочная	
1	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребёнка - детский сад «Елочка»»	МДОУ «ЦРР - детский сад «Елочка»»	162	133	82%
2	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	МДОУ Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	174	96	55%
3	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Снежинка» п. Чистополянск	МДОУ детский сад «Снежинка» п. Чистополянск	35	14	40%
4	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п.Новая Игирма	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п.Новая Игирма	147	104	71%
5	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Снегурочка» п. Новоилимск	МДОУ детский сад «Снегурочка» п. Новоилимск	23	19	83%

6	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма	169	105	62%
7	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад «Елочка» п. Видим	МДОУ Детский сад «Елочка» п. Видим	29	13	45%
8	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»	МДОУ «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»	76	46	61%
9	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Янгелевская средняя общеобразовательная школа»	МКОУ «Янгелевская СОШ»	160	121	76%
10	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Заморская средняя общеобразовательная школа»	МОУ «Заморская СОШ»	13	6	46%
11	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Радищевская средняя общеобразовательная школа»	МОУ «Радищевская СОШ»	118	63	53%
12	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Соцгородокская средняя общеобразовательная школа»	МОУ «Соцгородокская СОШ»	56	35	63%

* Сумма общей численности родителей и обучающихся 14 лет и старше. Показатель взят на 2023 год (календарный год, предшествующий году проведения НОК УО ОД).

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 обследованными организациями.

Сроки проведения НОК УО ОД: исследование было проведено со 2 сентября по 1 ноября 2024 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, осуществляющей образовательную деятельность
1	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребёнка - детский сад «Елочка»»	МДОУ «ЦРР - детский сад «Елочка»»
2	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	МДОУ Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»
3	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Снежинка» п. Чистополянский	МДОУ детский сад «Снежинка» п. Чистополянский
4	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п. Новая Игирма	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п. Новая Игирма
5	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Снегурочка» п. Новоимиск	МДОУ детский сад «Снегурочка» п. Новоимиск
6	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма
7	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Детский сад «Елочка» п. Видим	МДОУ Детский сад «Елочка» п. Видим
8	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»	МДОУ «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»
9	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Янгелевская средняя общеобразовательная школа»	МКОУ «Янгелевская СОШ»
10	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Заморская средняя общеобразовательная школа»	МОУ «Заморская СОШ»
11	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Радищевская средняя общеобразовательная школа»	МОУ «Радищевская СОШ»
12	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Соцгородокская средняя общеобразовательная школа»	МОУ «Соцгородокская СОШ»

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 РФ 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 РФ 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 РФ 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 РФ 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 17.10.2022 г. № 9986;

- с приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 04.08.2023 г. № 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

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

В данном разделе представлена полная информация результатов обследования образовательных организаций по следующим критериям:

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

Показатель 1.

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным и правовыми актам:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт).

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).

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатель 1.

Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной специальной мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации 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.

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.

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

Показатель 1.

Для получения значений по показателю 1 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах/стендах обследованных образовательных организаций:

- дошкольных образовательных организаций – по 34 позициям;
- общеобразовательных организаций (школ) – по 36 позициям.

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

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 3.

Показатель 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 и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ п/п	Позиции, по которым выполняли оценку эксперты	МДОУ «ЦРР - детский сад «Елочка»»	МДОУ Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	МДОУ детский сад «Снежинка» п. Чистополянский	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п.Новая Игирма	МДОУ детский сад «Снегурочка» п. Новоилымск	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма	МДОУ Детский сад «Елочка» п. Видим	МДОУ «Детский сад комбинированного вида «Солнышко» п. Новая Игирма»	МКОУ «Янгелевская СОШ»	МОУ «Заморская СОШ»	МОУ «Радищевская СОШ»	МОУ «Соцгородокская СОШ»
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Содержание подраздела «Основные сведения»												
	Подраздел «Основные сведения» должен содержать информацию												
1	о полном и сокращенном (при наличии) наименовании ОО	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
2	о дате создания ОО	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
3	об учредителе (учредителях) ОО	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
4	о месте нахождения ОО	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
5	о режиме и графике работы ОО	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
6	о контактных телефонах и адресах электронной почты ОО	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
7	о местах осуществления образовательной деятельности, сведения о которых в соответствии	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да

	с Федеральным законом № 273-ФЗ не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности, перечисленных в Правилах размещения на официальном сайте ОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 г. № 1802, в виде адреса места нахождения												
8	о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписке из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
9	о наличии или об отсутствии государственной аккредитации образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам									да	да	да	да
2	Содержание подраздела «Структура и органы управления ОО»												
10	Подраздел «Структура и органы управления образовательной организацией» должен содержать информацию:	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	о наименовании структурного подразделения (органа управления)												
	о фамилиях, именах, отчествах (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений												
	о месте нахождения структурных подразделений												
	об адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии)												
	об адресах электронной почты структурных подразделений (при наличии)												
	о наличии положений о структурных												

	подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью												
3	Содержание подраздела «Документы»												
	Подраздел «Документы» должен содержать копии следующих документов или электронные документы:												
11	устав ОО	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
12	правила внутреннего распорядка обучающихся	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
13	правила внутреннего трудового распорядка	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
14	коллективный договор (при наличии)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
15	локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, предусмотренные Федеральным законом № 273-ФЗ	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
16	отчет о результатах самообследования	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
17	предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (до подтверждения органом, осуществляющим государственный контроль (надзор) в сфере образования, исполнения предписания или признания его недействительным в установленном законом порядке) (при наличии)	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да
4	Содержание подраздела «Образование»												
	Подраздел «Образование» должен содержать информацию:												
18	о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да

	образовательной программой (за исключением образовательных программ дошкольного образования), представляемую в виде образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок , непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам Сайта, содержащим отдельные компоненты образовательной программы, с указанием для каждой из них следующей информации:												
	Об уровне общего образования, о наименовании образовательной программы (для общеобразовательных программ)												
	О форме обучения (за исключением образовательных программ дошкольного образования)												
19	О численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (в форме электронного документа)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
20	О численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, по каждой общеобразовательной программе	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
21	О языках образования (в форме электронного документа)	да	да	да	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	да
5	Содержание подраздела «Руководство»												
22	Подраздел «Руководство» должен содержать следующую информацию о руководителе ОО, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при наличии):	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	<i>Фамилия, имя, отчество (последнее - при</i>												

	<i>наличии) руководителя, его заместителей</i>													
	<i>Должности руководителя, его заместителей</i>													
	<i>Контактные телефоны</i>													
	<i>Адреса электронной почты</i>													
6	Содержание подраздела «Педагогический состав»													
23	Подраздел «Педагогический состав» должен содержать следующую информацию о персональном составе педагогических работников:	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	<i>Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) педагогического работника</i>													
	<i>Занимаемая должность (должности)</i>													
	<i>Преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)</i>													
	<i>Уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации</i>													
	<i>Ученая степень (при наличии)</i>													
	<i>Ученое звание (при наличии)</i>													
	<i>Сведения о повышении квалификации (за последние 3 года)</i>													
	<i>Сведения о профессиональной переподготовке (при наличии)</i>													
	<i>Сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)</i>													
	<i>Наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ) в реализации которых участвует педагогический работник</i>													

7	Содержание подраздела «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса»												
	Подраздел «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса» должен содержать информацию												
24	О материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в т.ч. в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ:	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	<i>О наличии оборудованных учебных кабинетов</i>												
	<i>О наличии оборудованных объектов для проведения практических занятий</i>												
	<i>О наличии оборудованных библиотек</i>												
	<i>О наличии оборудованных объектов спорта</i>												
	<i>О наличии оборудованных средствах обучения и воспитания</i>												
	<i>О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям</i>												
	<i>Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся</i>												
	<i>О количестве жилых помещений в общежитии, интернате, формировании платы за проживание в общежитии</i>												
25	О специальных условиях для получения образования инвалидами и лицами с ОВЗ:	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	да	да	да
	<i>Об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в том числе в общежитие, интернат, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ</i>												
	<i>О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования инвалидов и лиц с ОВЗ</i>												
8	Содержание подраздела												

	«Платные образовательные услуги»												
	Подраздел «Платные образовательные услуги» должен содержать следующие документы :												
26	О порядке оказания платных образовательных услуг, в т.ч. образец договора об оказании платных образовательных услуг	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
27	Об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
28	Об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей):	да	да	да	да	да	да	да	да	нет	нет	нет	нет
	<i>за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность</i>												
	<i>за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы НОО, ООУ или СОО, если в такой ОО созданы условия для проживания обучающихся в интернате</i>												
	<i>за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в ОО образовательной организации, реализующей образовательные программы НОО, ООУ или СОО</i>												
9	Содержание подраздела «Финансово-хозяйственная деятельность»												
29	Подраздел «Финансово-хозяйственная деятельность» должен содержать следующую информацию :	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	<i>Об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов, по договорам об оказании платных</i>												

	<i>образовательных услуг за счет средств физических (юридических) лиц</i>												
	<i>О поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года</i>												
	<i>О расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года</i>												
30	План финансово-хозяйственной деятельности ОО, утвержденный в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетную смету образовательной организации в форме электронного документа	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
10	Содержание подраздела «Вакантные места для приема (перевода) обучающихся»												
31	Подраздел «Вакантные места для приема (перевода) обучающихся» должен содержать информацию о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе:	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	<i>Финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов</i>												
	<i>Финансируемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц</i>												
11	Содержание подраздела «Стипендии и меры поддержки обучающихся»												
32	Подраздел «Стипендии и меры поддержки обучающихся» должен содержать информацию :	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	<i>О наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий</i>												
	<i>О наличии и условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки</i>												
	<i>О наличии общежития, интерната</i>												

	<i>О количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся</i>												
	<i>О формировании платы за проживание в общежитии</i>												
12	Содержание подраздела «Международное сотрудничество»												
	Подраздел «Международное сотрудничество» должен содержать информацию:												
33	О заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки.	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
13	Содержание подраздела «Организация питания в образовательной организации»												
	Подраздел «Организация питания в образовательной организации» должен содержать информацию:												
34	Об условиях питания и охраны здоровья обучающихся;	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
35	Об условиях питания обучающихся по образовательным программам НОО в государственных и муниципальных ОО, в т.ч.:									да	да	да	да
	<i>Меню ежедневного горячего питания</i>												
	<i>Информацию о наличии диетического меню в общеобразовательной организации</i>												
	<i>Перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательной организации</i>												
	<i>Перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательную организацию</i>												

	<i>Форму обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию</i>												
14	Содержание подраздела «Образовательные стандарты и требования»												
36	Подраздел «Образовательные стандарты и требования» должен содержать информацию:	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	О ФГОС (в виде активной ссылки)												
	О федеральных государственных требованиях (в виде активной ссылки)												
	Максимально возможное количество баллов	34	34	34	34	34	34	34	34	36	36	36	36
	ИТОГО:	31	31	31	31	31	31	30	30	32	32	32	33

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

Показатель 2.

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 4.

Показатель 2. 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	МДОУ «ЦРР - детский сад «Елочка»»	МДОУ Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	МДОУ детский сад «Снежинка» п. Шестопольский	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п.Новая Игирма	МДОУ детский сад «Снегурочка» п. Новоимиск	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма	МДОУ Детский сад «Елочка» п. Видим	МДОУ «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»	МКОУ «Янгелевская СОШ»	МОУ «Заморская СОШ»	МОУ «Радищевская СОШ»	МОУ «Соцгородская СОШ»
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	телефона	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
2	электронной почты	да	да	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	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	да	да
Итого (баллов)		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатель 1.

Для получения значений по показателю 1 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах/стендах обследованных образовательных организаций в соответствии с 7 позициями.

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 5.
Показатель 1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	МДОУ «ЦРР - детский сад «Елочка»»	МДОУ Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	МДОУ детский сад «Снежинка» п. Чистополянский	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п.Новая Игирма	МДОУ детский сад «Снегурочка» п. Новоилимск	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма	МДОУ Детский сад «Елочка» п. Видим	МДОУ «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»	МКОУ «Янгелевская СОШ»	МОУ «Заморская СОШ»	МОУ «Радищевская СОШ»	МОУ «Соцгородокская СОШ»
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
2	наличие и понятность навигации внутри организации	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
3	наличие и доступность питьевой воды	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да

5	санитарное состояние помещений организации	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
6	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
Итого (баллов)		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.

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

Показатель 1.

Для получения значений по показателю 1 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайте/стендах обследованных образовательных организаций в соответствии с 5 позициями.

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 6.
Показатель 1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	МДОУ «ЦРР - детский сад «Елочка»»	МДОУ Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	МДОУ детский сад «Снежинка» п. Чистополянский	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п.Новая Игирма	МДОУ детский сад «Снегурочка» п. Новолиимск	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма	МДОУ Детский сад «Елочка» п. Видим	МДОУ «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»	МКОУ «Янгелевская СОШ»	МОУ «Заморская СОШ»	МОУ «Радищевская СОШ»	МОУ «Соцгородокская СОШ»
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	да	да
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
3	наличие адаптированных лифтов, поручней,	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	да	да

	расширенных дверных проемов												
4	наличие сменных кресел-колясок	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	да
	Итого (баллов)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4

Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Показатель 2.

Для получения значений по показателю 2 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах/стендах обследованных образовательных организаций в соответствии с 6 позициями.

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 7.

Показатель 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими

№ п/п	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	МДОУ "ЦРР – детский сад «Елочка»»»	МДОУ Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	МДОУ детский сад «Снежинка» п. Чистополянский	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п.Новая Игирма	МДОУ детский сад «Снегурочка» п. Новоилымск	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п.Новая Игирма	МДОУ Детский сад «Елочка» п. Видим	МДОУ «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»	МКОУ «Янгелевская СОШ»	МОУ «Заморская СОШ»	МОУ «Радищевская СОШ»	МОУ «Соцгородокская СОШ»
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет

	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)												
4	наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	да	да	да
Итого (баллов)		2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3

5. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В данном разделе представлена информация по следующим критериям:

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

Показатель 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).

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатель 2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Показатель 3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов).

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатель 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).

Показатель 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).

Показатель 3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Критерий 5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности.

Показатель 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).

Показатель 2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

Показатель 3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 8.
Удовлетворенность граждан качеством условий оказания услуг

№ п/п	Критерии, показатели	МДОУ «ЦРР - детский сад «Елочка»»	МДОУ Детский сад комбинированного вида № 1 «Лесная полянка»	МДОУ детский сад «Снежинка» п. Чистополянский	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Берёзка» п.Новая Игирма	МДОУ детский сад «Снегурочка» п. Новоилымск	МДОУ Детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Новая Игирма	МДОУ Детский сад «Елочка» п. Видим	МДОУ «Детский сад комбинированного вида «Сосенка»»	МКОУ «Янгелевская СОШ»	МОУ «Заморская СОШ»	МОУ «Радищевская СОШ»	МОУ «Соцгородокская СОШ»
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Критерий 1												
	Показатель 3												
1.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью,	98	96	100	99	100	100	82	98	97	83	100	100

	полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)												
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)	96	95	100	96	100	100	71	100	98	100	100	100
Критерий 2													
Показатель 2													
2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	85	85	100	89	89	95	85	96	92	100	86	97
Критерий 3													
Показатель 3													
3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100	100	0	100	50	90	0	100	94	0	100	100
Критерий 4													
Показатель 1													
4	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных	95	94	100	100	95	99	85	98	96	100	95	97

	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)												
	Показатель 2												
5	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)	96	96	100	98	95	99	92	100	98	100	97	97
	Показатель 3												
6	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	98	100	98	100	98	100	96	99	100	94	93
	Критерий 5												
	Показатель 1												

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)	89	93	79	98	95	98	85	96	97	83	92	97
Показатель 2													
8	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	93	94	86	94	95	97	77	98	96	100	92	97
Показатель 3													
9	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95	96	100	95	95	99	85	100	98	83	90	100

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.

Данная таблица является неотъемлемой частью аналитического отчета.

Таблица предназначена 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 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской области выявлены следующие основные недостатки в деятельности обследованных организаций:

1. На официальных сайтах дошкольных образовательных организаций не обнаружена информация «О специальных условиях для получения образования инвалидами и лицами с ОВЗ» (см. табл. 3, п. 25);

2. На официальных сайтах всех образовательных организаций не обнаружены документы «О порядке оказания платных образовательных услуг, в т.ч. образец договора об оказании платных образовательных» (см. табл.3, п.26, п.27).

3. На официальных сайтах школ не обнаружены документы «Об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей)» (см. табл.3, п.28).

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

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 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской 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;
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: окончательная оценка качества условий осуществления образовательной деятельности 12 образовательных организаций Нижнеилимского района Иркутской 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)

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

№ п/п	Показатели
1.1	<p>Показатель 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none">- на информационных стендах в помещении организации;- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)
1.2	<p>Показатель 2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<p>Показатель 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)</p>

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

№ п/п	Показатели
2.1	<p>Показатель 1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <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	<p>Показатель 2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ п/п	Показатели
3.1	<p>Показатель 1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <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	<p>Показатель 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <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	<p>Показатель 3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью</p>

образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)
--

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Показатели
4.1	Показатель 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	Показатель 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	Показатель 3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ п/п	Показатели
5.1	Показатель 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	Показатель 2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3	Показатель 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 выполняли оценку эксперты	ДОО	Школа	ОДО
1	Содержание подраздела «Основные сведения»			
	Подраздел «Основные сведения» должен содержать информацию			
1	о полном и сокращенном (при наличии) наименовании ОО			
2	о дате создания ОО			
3	об учредителе (учредителях) ОО			
4	о месте нахождения ОО			
5	о режиме и графике работы ОО			
6	о контактных телефонах и адресах электронной почты ОО			
7	о местах осуществления образовательной деятельности, сведения о которых в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности, перечисленных в Правилах размещения на официальном сайте ОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 г. № 1802, в виде адреса места нахождения			
8	о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписке из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)			
9	о наличии или об отсутствии государственной аккредитации образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам			
2	Содержание подраздела «Структура и органы управления ОО»			
10	Подраздел «Структура и органы управления образовательной организацией» должен содержать информацию:			
	о наименовании структурного подразделения (органа управления)			
	о фамилиях, именах, отчествах (при наличии) и			

	должности руководителей структурных подразделений			
	о месте нахождения структурных подразделений			
	об адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии)			
	об адресах электронной почты структурных подразделений (при наличии)			
	о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью			
3	Содержание подраздела «Документы»			
	Подраздел «Документы» должен содержать копии следующих документов или электронные документы:			
11	устав ОО			
12	правила внутреннего распорядка обучающихся			
13	правила внутреннего трудового распорядка			
14	коллективный договор (при наличии)	!	!	!
15	локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, предусмотренные Федеральным законом № 273-ФЗ			
16	отчет о результатах самообследования			
17	предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (до подтверждения органом, осуществляющим государственный контроль (надзор) в сфере образования, исполнения предписания или признания его недействительным в установленном законом порядке) (при наличии)	!	!	!
4	Содержание подраздела «Образование»			
	Подраздел «Образование» должен содержать информацию:			
18	о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой (за исключением образовательных программ дошкольного образования), представляемую в виде образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок , непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам Сайта, содержащим отдельные компоненты образовательной программы, с указанием для каждой из них следующей информации:			
	Об уровне общего образования, о наименовании образовательной программы (для общеобразовательных программ)			
	О форме обучения (за исключением образовательных программ дошкольного образования)			

19	О численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (в форме электронного документа)			
20	О численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, по каждой общеобразовательной программе			
21	О языках образования (в форме электронного документа)			
5	Содержание подраздела «Руководство»			
22	Подраздел «Руководство» должен содержать следующую информацию о руководителе ОО, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при наличии):			
	<i>Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя, его заместителей</i>			
	<i>Должности руководителя, его заместителей</i>			
	<i>Контактные телефоны</i>			
	<i>Адреса электронной почты</i>			
6	Содержание подраздела «Педагогический состав»			
23	Подраздел «Педагогический состав» должен содержать следующую информацию о персональном составе педагогических работников:			
	<i>Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) педагогического работника</i>			
	<i>Занимаемая должность (должности)</i>			
	<i>Преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)</i>			
	<i>Уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации</i>			
	<i>Ученая степень (при наличии)</i>			
	<i>Ученое звание (при наличии)</i>			
	<i>Сведения о повышении квалификации (за последние 3 года)</i>			
	<i>Сведения о профессиональной переподготовке (при наличии)</i>			
	<i>Сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)</i>			
	<i>Наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ) в реализации которых участвует педагогический работник</i>			
7	Содержание подраздела «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса»			
	Подраздел «Материально-техническое обеспечение и			

	оснащенность образовательного процесса» должен содержать информацию			
24	О материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в т.ч. в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ:			
	<i>О наличии оборудованных учебных кабинетов</i>			
	<i>О наличии оборудованных объектов для проведения практических занятий</i>			
	<i>О наличии оборудованных библиотек</i>			
	<i>О наличии оборудованных объектов спорта</i>			
	<i>О наличии оборудованных средствах обучения и воспитания</i>			
	<i>О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям</i>			
	<i>Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся</i>			
	<i>О количестве жилых помещений в общежитии, интернате, формировании платы за проживание в общежитии</i>			
25	О специальных условиях для получения образования инвалидами и лицами с ОВЗ:			
	<i>Об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в том числе в общежитие, интернат, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ</i>			
	<i>О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования инвалидов и лиц с ОВЗ</i>			
8	Содержание подраздела «Платные образовательные услуги»			
	Подраздел «Платные образовательные услуги» должен содержать следующие документы :			
26	О порядке оказания платных образовательных услуг, в т.ч. образец договора об оказании платных образовательных услуг			
27	Об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе			
28	Об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей):			
	<i>за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность</i>			
	<i>за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы НОО, ООО или СОО, если в такой ОО созданы условия для проживания обучающихся в интернате</i>			
	<i>за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в ОО образовательной организации, реализующей образовательные программы НОО, ООО или СОО</i>			

9	Содержание подраздела «Финансово-хозяйственная деятельность»			
29	Подраздел «Финансово-хозяйственная деятельность» должен содержать следующую информацию :			
	<i>Об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов, по договорам об оказании платных образовательных услуг за счет средств физических (юридических) лиц</i>			
	<i>О поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года</i>			
	<i>О расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года</i>			
30	План финансово-хозяйственной деятельности ОО, утвержденный в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетную смету образовательной организации в форме электронного документа			
10	Содержание подраздела «Вакантные места для приема (перевода) обучающихся»			
31	Подраздел «Вакантные места для приема (перевода) обучающихся» должен содержать информацию о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе:			
	<i>Финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ, местных бюджетов</i>			
	<i>Финансируемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц</i>			
11	Содержание подраздела «Стипендии и меры поддержки обучающихся»			
32	Подраздел «Стипендии и меры поддержки обучающихся» должен содержать информацию :			
	<i>О наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий</i>			
	<i>О наличии и условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки</i>			
	<i>О наличии общежития, интерната</i>			
	<i>О количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся</i>			
	<i>О формировании платы за проживание в общежитии</i>			
12	Содержание подраздела «Международное сотрудничество»			
	Подраздел «Международное сотрудничество» должен содержать информацию :			
33	О заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки.			
13	Содержание подраздела «Организация питания в			

	образовательной организации»			
	Подраздел «Организация питания в образовательной организации» должен содержать информацию:			
34	Об условиях питания и охраны здоровья обучающихся;			
35	Об условиях питания обучающихся по образовательным программам НОО в государственных и муниципальных ОО, в т.ч.:			
	<i>Меню ежедневного горячего питания</i>			
	<i>Информацию о наличии диетического меню в общеобразовательной организации</i>			
	<i>Перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательной организации</i>			
	<i>Перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательную организацию</i>			
	<i>Форму обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию</i>			
14	Содержание подраздела «Образовательные стандарты и требования»			
36	Подраздел «Образовательные стандарты и требования» должен содержать информацию:			
	О ФГОС (в виде активной ссылки)			
	О федеральных государственных требованиях (в виде активной ссылки)			
	Максимально возможное количество баллов	34	36	33
	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	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	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 Методическим рекомендациям к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей) (письмо Минпросвещения РФ от 28.02.2023 г. № 02-138 «О направлении методических рекомендаций»).

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