ИП Ткаченко Жанна Сергеевна

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Рег. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|   | УТВЕРЖДАЮИндивидуальный предприниматель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ж.С. Ткаченко (подпись)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (дата)М.П. |

**ОТЧЕТ**

По результатам проведения прикладного социологического исследования для получения НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГАТЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Муниципальный контракт № 118 от 12 «мая» 2020 г.

Руководитель темы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Кузнецова

Омск, 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ответственный исполнитель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | Е.А. Кузнецова(разделы 2.1, 2.4-2.6, заключение) |
|  |  |  |
| Исполнители темы | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | И.И. Терехова(введение, раздел 1) |
|  |  |  |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | О.А. Важинский(разделы 2.2-2.3) |
|  |  |  |
| Нормоконтролер | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | Т.И. Гунина  |

РЕФЕРАТ

Отчет 445 с., 2 тома, 11 табл., 6 источников, 2 прил.

ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ГАТЧИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

Объектом исследования являлись 83 образовательных организации Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 83 организаций Гатчинского муниципального района Ленинградской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организации и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг 83 образовательными организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение…………………………………………………………………………...6

Основная часть аналитического отчета………………………………………...18

1. Принципы сбора и анализа социологических данных……………………...18

1.1 Описание метода и техники сбора данных……………………….....18

# 1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования…………………..18

# 1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества…………………………………………………...…...23

2. Результаты независимой оценки качества………………………………......40

2.1 Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности…..40

2.2 Результаты НОК по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности…………………......................59

Обобщенные рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности………………………………………………...431

Заключение……………………………………………………………………...433

Список использованных источников………………………………………….434

Приложение 1…………………………………………………………………...435

Приложение 2……………………………………………………...……………439

# НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с муниципальным контрактом № 118 от 12.05.2020 г. по заказу Комитета образования Гатчинского муниципального района Ленинградской области в июне-октябре 2020 г. организацией оператором была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

Организацией оператором были оказаны следующие услуги:

1. Разработка методики проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКОД) организациями, в том числе описание методов и инструментария сбора, обработки, интерпретации информации о деятельности организаций.

2. Осуществление сбора, обработки и анализа информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий организациями, осуществляющими образовательную деятельность, включая:

проведение социологического опроса не менее 40% получателей образовательных услуг – обучающихся от 14 лет, родителей или законных представителей (но не более 600 респондентов);

анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций,

анализ информации о деятельности организаций, размещенной на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

анализ информации о деятельности организаций, представленной на информационных стендах в помещениях организаций, размещенной в брошюрах, буклетах;

анализ иной общедоступной информации об образовательных организациях.

3. Подготовка и предоставление Заказчику аналитического отчета о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

*Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.*

Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных услуг, включая сферу образования, получила законодательное закрепление. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями на территории Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг такими организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об образовательных организациях, а также поддержания органами местного самоуправления районов Ленинградской области обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких организаций подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества предоставляемых услуг образовательными организациями и обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

*Цель и задачи исследования*

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 83 образовательными организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области далее также – организация.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об образовательных организациях, определяемых путем анализа информации, размещенной на их официальных сайтах и информационных стендах в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

2) получение показателей, характеризующих качество условий оказания услуг образовательными организациями, определяемые путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об образовательной организации;

- о комфортности условий предоставления услуг;

- о доступности услуг для инвалидов;

- о доброжелательности, вежливости работников организации;

- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

*Объект и предмет исследования*

Объектом исследования явились 83 образовательные организации (см. табл.1), осуществляющих свою деятельность на территории Гатчинского муниципального района Ленинградской области.

Предметом исследования выступили суждения получателей услуг организации с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте Организации в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях Организации.

Таблица – 1 **Информация по образовательным организациям** **подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году**

| № | Полное наименование организации | Контактные телефоны | Адрес электронной почты | Официальный сайторганизации |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей» | (81371)3-08-27 тел./факс | mbdou1@gtn.lokos.net | http://www.gtn.lokos.net/mdou/ |

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

**1 Принципы сбора и анализа социологических данных**

Принципы сбора и анализа социологических данных в настоящем социологическом исследовании определены на основании Технического задания (приложение 1 к Муниципальному контракту № 118 от 12 мая 2020 г.), содержащему перечень работ и технические требования к ним.

**1.1 Описание метода и техники сбора данных**

Для сбора информации использованы методы:

1) Онлайн анкетирование респондентов (участников образовательного процесса) посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

2) Контент-анализ содержания официальных сайтов и другой официальной информации Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте Организаций осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

3) Наблюдение – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

# 1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

*Аналитическая справка по результатам сбора и обобщения информации*

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг Организаций в размере 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, с учетом методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, по которым генеральная совокупность получателей услуг складывается из получателей услуг достигших возраста 14 лет в истекшем календарном году и общего количества получателей услуг, что составляет в табл. 2. Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 17537 единицы. Распределение выборочной совокупности в соответствии с оцениваемыми организациями представлено в табл. 2.

Таблица – 2 **Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с оцениваемой организацией, в абс. значении (человек)**

| № | Полное наименование организации | Численность обучающихся, чел. | Численность выборочной совокупности, чел. (план) | Количество респондентов, чел. (факт) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей» | 348 | 139 | 213 |

# 1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 3 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица – 3 **Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг образовательными организациями**

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность

информации об организации, осуществляющей образовательную

деятельность (далее - организации)

| № | 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

| № | Показатели |
| --- | --- |
| 2.1. | 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 |
| 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

| № | Показатели |
| --- | --- |
| 3.1. | 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 |
| 3.2. | 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);- 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

| № | 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

| № | 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) |

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н (см. табл. 4, 5).

Таблица – 4 **Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования**

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. 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 | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)** | 1-100 баллов |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=**  | **1** | **× (** | **Истенд**  | **+** | **Исайт** |  **)×100,** | (1.1) |
| **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |

где**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере образования);**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами\*:нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации\*\*нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации\*\*\* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.\*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**Инорм** ) уменьшается на соответствующее количество единиц. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимо-действия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) абонентского номера телефона;2) адрес электронной почты;3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист,** (1.2)где**Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей в баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
|

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

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд =**  | **1** | **× (** | **Устенд**  | **+** |  **Усайт** |  **)×100,** | (1.3) |
| **2** | **Чобщ -стенд** | **Чобщ -сайт** |

где:**Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;**Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте. |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф,** (2.1)где**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов |
| 2.2. В сфере образования показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пкожид =**  | **Пкомф.усл + Пкомфуд.** | (2.2к) |
| **2** |

где**Пкомф.усл -** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)**Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3) |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей****в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорт-ностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
|

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

где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 2 «Комфорт-ность условий предоставления услуг, в том числе время ожида-ния предоставления услуг» (К2)** |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных 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 социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;4) сменных кресел-колясок;5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1)Единого порядка |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост ,** (3.1)где:**Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);**Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: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 официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост,**  (3.2)где:**Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);**Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)**  | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
|

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

где**Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.1) |
|

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

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

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

где**Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

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

где**Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | 1,0 | **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие удовлетворенностьусловиями оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.1) |
|

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

где**Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

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

где**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

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

где**Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | 1,0 | **5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | 100 баллов |

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:**

**Sn=∑Kmn/5,** (6)

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 5 **Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о режиме, графике работы
 |  |  |
| 1. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты
 |  |  |
| **II. Структура и органы управления образовательной организацией** |  |  |
| 1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)
 |  |  |
| 1. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))\*
 | **Х** | * **\***
 |
| **III. Документы (в виде копий)** |  |  |
| 1. Устав образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
 |  |  |
| 1. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
 |  |  |
| 1. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями [(законными представителями)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся.
 |  |  |
| 1. Отчет о результатах самообследования
 | **Х** |  |
| 1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\*
 | * \*
 | * \*
 |
| 1. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)\*
 | **Х** | * \*
 |
| 1. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)\*
 | **Х** | * \*
 |
| **IV. Образование** |  |  |
| 1. Информация о реализуемых уровнях образования
 | **Х** |  |
| 1. Информация о формах обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о нормативных сроках обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации)
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
 |  |  |
| 1. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
 | **Х** |  |
| 1. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,
 | **Х** |  |
| 1. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
 | **Х** |  |
| 1. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| *Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают\*:*  |
| 1. Уровень образования
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления
 | * **\***
 | * **\***
 |
| **V. Образовательные стандарты** |  |  |
| 1. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России
 | **Х** |  |
| **VI. Руководство. Педагогический состав** |  |  |
| 1. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности
 | **Х** |  |
| **VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности** |  |  |
| 1. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
 | **Х** |  |
| 1. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
 | **Х** |  |
| 1. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| **VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки** |  |  |
| 1. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)\*
 | **Х** |  |
| 1. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| **IX. Платные образовательные услуги** |  |  |
| 1. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| **X. Финансово-хозяйственная деятельность** |  |  |
| 1. Информация 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
 | **Х** |  |
| 1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
 | **Х** |  |
| **XI. Вакантные места для приема (перевода)** |  |  |
| 1. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)
 | **Х** |  |
| **Всего**  | **15(Инорм\*\*)** | **50(Инорм\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

\*\* Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (**Инорм**), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

\*\* - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в образовательной организации отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

**2 Результаты независимой оценки качества**

**2.1 Сводная таблица показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

Значение интегрального показателя для образовательной организации рассчитывается с помощью данных, полученных из протоколов наблюдения (*Приложения 1*), заполняемых представителем оператора по НОКОД – экспертом и анкет (*Приложение 2*), размещенных в открытом доступе и заполняемых анонимно потребителями образовательных услуг, с учетом соответствующих коэффициентов. Результаты расчета исходных показателей для расчета интегрального показателя приведены в Таблице9*.* Значения показателей и критериев с учетом коэффициентов представлены в Таблице 10.

В Таблице 11представлена таблица лиг, благодаря которой можно увидеть, что практически все показатели находятся в зеленой и светло-зеленой зонах. Следует обратить внимание на выделяющиеся желтую и оранжевую зоны для следующих организаций, распределенных в порядке уменьшения значения, по определенным критериям, соответственно в верхней части Таблицы 6размещены организации с наименее выраженной проблемой, в нижней – с наиболее.

По значению интегрального показателя производится общая оценка качества предоставляемых услуг и формируется рейтинг.

В результате проведенной НОКОД по значению интегрального показателя было определено положение данной образовательной организации в рейтинге образовательных организаций на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) в одной из 5 зон. Пропорционально с учетом обновленных требований зоны распределяются следующим образом:

0-19 – неудовлетворительно (красная зона), 20-39 – ниже среднего (оранжевая зона),

40-60 – удовлетворительно (желтая зона), 61-80 – хорошо (светло-зеленая зона),

81-100 – отлично (зеленая зона).

Обследуемые образовательные организации вошли в зеленую зону с оценкой «Отлично» (81-100) и светло-зеленую с оценкой «Хорошо» (61-80), что находит свое отражение в сформированном рейтинге образовательных организаций, представленных в Таблице 7, а также в виде рейтинга внутри своего кластера (всего их четыре: дошкольные образовательные учреждения, начальная школа-детский сад, организации среднего образования, организации дополнительного образования), представленного в Таблице 8.

Таблица 7 **Рейтинг образовательных организаций**

| **Место в итоговом рейтинге** | **Наименование образовательной организации** | **Интегральное значение НОК** |
| --- | --- | --- |
| 16 | МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей» | 91,7 |

Таблица 8 **Распределение образовательных организаций с учетом результатов НОКОД внутри кластера**

| **Место в рейтинге** | **Наименование образовательной организации** | **Интегральное значение НОК** |
| --- | --- | --- |
| **ДОШКОЛНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ** |
| 11 | МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей» | **91,7** |

Таблица 9.1 **Первичные данные (значения параметров показателей)**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида … |
| Кол- во анкет | 213 |
| 1.1. | 100 |
| 1.2. | 100 |
| 1.3. | 94,9 |
| 2.1. | 100 |
| 2.3. | 87,3 |
| 3.1. | 60,0 |
| 3.2. | 80 |
| 3.3. | 83,3 |
| 4.1. | 97,7 |
| 4.2. | 94,8 |
| 4.3. | 98,8 |
| 5.1. | 93,4 |
| 5.2. | 93 |
| 5.3. | 97,2 |

Таблица 10.1 **Значения показателей и критериев (с учетом коэффициентов)**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида … |
| 1.1. | **30,0** |
| 1.2. | **30,0** |
| 1.3. | **38,0** |
| **К1** | **98,0** |
| 2.1. | **50,0** |
| 2.3. | **43,7** |
| **К2** | **93,7** |
| 3.1. | **18,0** |
| 3.2. | **32,0** |
| 3.3. | **25,0** |
| **К3** | **75,0** |
| 4.1. | **39,1** |
| 4.2. | **37,9** |
| 4.3. | **19,8** |
| **К4** | **96,8** |
| 5.1. | **28,0** |
| 5.2. | **18,6** |
| 5.3. | **48,6** |
| **К5** | **95,2** |

Таблица 11.1 **Таблица лиг**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида … |
| **К1** | 98 |
| **К2** | 93,7 |
| **К3** | 75 |
| **К4** | 96,8 |
| **К5** | 95,2 |
| **Sn** | 91,7 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *0-19**неудовлетворительно* | *20-39**ниже среднего* | *40-59**удовлетворительно* | *61-80**хорошо* | *81-100**отлично* |

**2.2 Результаты НОК по каждой образовательной организации с рекомендациями по улучшению деятельности**

**МБДОУ «Детский сад №1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей»**

*Итоговые (средневзвешенные и интегральный) значения показателей оценки качества условий образовательной деятельности*

*213 анкет*

| № п/п | Наименование показателя | Коэффициент | Итоговое значение |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** |
| 1.1. | Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА | ***0,3*** | **30,0** |
| 1.2. | Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | ***0,3*** | **30,0** |
| 1.3. | Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | ***0,4*** | **38,0** |
| **Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К1** | **98,0** |
| **Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** |
| 2.1. | Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | ***0,5*** | **50,0** |
| 2.3. | Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | ***0,5*** | **43,7** |
| **Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К2** | **93,7** |
| **Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** |
| 3.1. | Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | **0,3** | **18,0** |
| 3.2. | Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | **0,4** | **32,0** |
| 3.3. | Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | **0,3** | **25,0** |
| **Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К3** | **75,0** |
| **Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** |
| 4.1. | Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию | ***0,4*** | **39,1** |
| 4.2. | Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | ***0,4*** | **37,9** |
| 4.3. | Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия | ***0,2*** | **19,8** |
| **Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К4** | **96,8** |
| **Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ** |
| 5.1. | Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | **0,3** | **28,0** |
| 5.2. | Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации образования | **0,2** | **18,6** |
| 5.3. | Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования | **0,2** | **48,6** |
| **Итоговое значение показателя с учетом коэффициентов К5** | **95,2** |
| **Значение интегрального показателя оценки качества ОО (Sn)** | **91,7** |

*Рекомендации*

***По результатам проведенного опроса были зафиксированы пожелания и предложения получателей услуг организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности (орфография и пунктуация обращений сохранены):***

- улучшить работу с кадрами, организовать дежурные группы пребывания детей (в том числе: более ответственность к детям, касается воспитателей. Больше уделять внимания образовательной программе, вместо просмотра полнометражных мультфильмов. Воспитатели опаздывают на 5-10-15 минут, приходится опаздывать на работу и нам. Заниматься воспитанием детей! Не бить детей! Мои пожелания, чтоб по возможности на каждой группе были свои воспитатели. Это сложный кадровый вопрос. Необходимо организовать дежурную группу на выходные и после 18.00 для родителей, которые работают в субботу-воскресенье и заканчивают рабочий день в 19.00-20.00. Добавить в штат логопедов, психолога);

- совершенствовать образовательный процесс, увеличить качество и количество кружков (в том числе: советую уделять большее внимание обучению и развитию детей, вовремя обновлять стенд с детскими работами и лично я против просмотра мультиков в детском саду, а в целом очень нравится спокойное и доброжелательное отношение к детям воспитателей. Чаще ходили на физкультуру. Вводить инновации в образовательный процесс.);

-рассмотреть возможность расширения перечня дополнительных занятий (в том числе: сделать кружки по программе навигатор. Хотелось бы больше кружков. Добавить экскурсии в музеи и парки у старших детей);

- уменьшить количество детей в группах (Уменьшить количество детей в групп (у нас 33 - кошмар). Очень много детей в группах);

- скорректировать рацион питания детей (в том числе: ввести отдельное питание для детей-аллергиков. Питание сделать лучше. Разнообразить меню Хотелось бы подкорректировать меню для деток на протяжении нескольких лет оно особо не изменилось. Прошу обратить внимание на то, какое для детей меню и как готовится еда. Очень жирная пища, используется много подсолнечного масла для достижения калоража. Еда не вкусная, детям не нравится.);

- улучшить медицинское обслуживание в детском саду (в том числе: улучшить работу мед работников, осматривать больше детей и прививки какие прилагаются всем делать, никого не пропустить. Осуществлять периодические осмотры и консультации логопеда. Предотвращать сквозняки в группах, тогда дети будут меньше болеть. Возможность ставить на питание не только до 12 дня, т.к врачи работают до 18);

- улучшить санитарные условия в детском саду (Навести чистоту в группах, предоставлять бахилы при входе. Повысить качество уборки помещений, заменить перьевые подушки на другие ввиду их высокой аллергенности Делать чаще уборку на лестницах, в группах, более строго отслеживать наличие бахил у родителей, приводящих детей в д/с, чтобы соблюдалась чистота везде и всеми.);

-ввести в штат логопеда и организовать логопедическую группу (в том числе: что бы сделали логопедическую группу, Возможность занятий с логопедом в любом детском саду. Желательно организовать логопедическую группу и соответственно занятия с логопедом. Наличие логопеда, если еще не появился. Не хватает логопедической группы. Необходимость в открытии логопедической группы. Нет логопеда. Рассмотреть возможность занятий с логопедом в группе. Сад не плохой, было бы здорово если бы присутствовал логопед или Группа логопедическая.);

- сделать ремонт помещения и заменить мебель, построить бассейн и спортивный зал (Более просторные раздевалки для детей. В детском саду замечательные воспитатели. Может нам так повезло. Но маленькое место для игр в группе, грустный, темный музыкальный зал. В некоторых группах детсада не хватает шкафчиков для всех детей. По 2 ребёнка в 1 шкафу раздевается. Навести порядок со шкафчиками, кроватями. Не помешал бы бассейн. Небольшое пожелание-обновить мебель в группе и раздевалке. Детскому саду желаем развития и процветания! Необходим полноценный спортивный зал. Очень хочется чтобы был физкультурный зал. Ремонт групп Строительство спортивного зала. Хорошо бы установить на входах видеодомофоны. Хотелось бы, чтобы в саду был спортзал.);

-благоустроить прилегающую территорию (в том числе: хочется, чтобы на территории детского сада не было бездомных кошек, которые являются разносчиками глистных заболеваний, опасные для детей!!! Улучшить устройство площадок для прогулки. Улучшить освещение детских площадок в вечернее время суток. Улучшение освещения на всех уличных площадках детсада. Сделать покрытие на площадках где гуляют дети. В плохую погоду лужи и жуткая грязь. Рядом растут деревья, где много птиц, площадки вдоль деревьев грязные. Поменять забор вокруг детского сада, установить новый! В целом это замечательный детский садик, по сравнению с другими. Побольше детских площадок для игр детям. Озеленение детских садов. На детских площадках очень мало спортивно- игровых комплексов. Велосипедная "парковка" была бы очень кстати.);

- сделать более информативным сайт организации и улучшить его работу (в том числе: более понятный сайт. Больше фотоотчетов. Чтобы не зависал сайт после заполнения всех документов) ;

- увеличить количество указателей, табличек в детском саду(Табличка вход и номер группы или нумерация дверей входных);

- увеличение финансирования организации.

***По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:***

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов взаимодействия:

- Раздел "Часто задаваемые вопросы".

Способствовать повышению уровня удовлетворенности получателей услуг информационной открытостью образовательной организации путем своевременного обновления информации, размещаемой в открытых источниках, повышению ее доступности и точности; проведения информационной работы с получателями услуг в части популяризации официального сайта организации и различных форм дистанционного взаимодействия.

***По критерию «Комфортность условий оказания услуг»*** в ходе наблюдения несоответствия действующим нормам не выявлено.

Результаты опроса свидетельствуют, что получатели услуг не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями комфортности осуществления образовательной деятельности. Рекомендовано провести мониторинг условий комфортности и рассмотреть возможность улучшения условий оказания услуг (например, проведение косметического ремонта, оборудование удобной зоны ожидания и т.д.).

***По критерию «Доступность услуг для инвалидов»*** необходимо обеспечить наличие в организации и на прилегающей территории следующих условий доступности:

**-** наличие сменных кресел-колясок.

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

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

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Получатели услуг из числа инвалидов, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены созданными в организации условиями доступности для инвалидов.

***По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»:***

Получатели услуг, принявшие участие в опросе, не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации образования при взаимодействии с организацией на всех этапах оказания услуги.

Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

***По критерию «Удовлетворенность условиями осуществлениями образовательной деятельности»:***

Получатели услуг образовательной организации не в полной мере удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в обследованной организации.

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления образовательной деятельности, а также улучшения имиджа образовательной организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки ка