ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий образовательной деятельности в организациях дополнительного образования г. Норильск Красноярского края

2020

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

Название: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью (ООО)

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

Телефон: +7 (391) 205-10-78

Электронная почта: info@kras-lider.ru

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

Руководитель организации: Цибина Наталья Александровна

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[1]

1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 3

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций 4

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг 5

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями 111

5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности 155

Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации на её официальном сайте 20

Приложение 2. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций. ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ 233

Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями 255

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

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

В г. Норильске Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий образовательной деятельности проводились в отношении следующих организаций дополнительного образования:

Организация	Наименование в таблицах	Сведения об организации
МБУ ДО «Дом детского творчества»	Дом детского творчества (ДДТ)	**Адрес:** Красноярский край, г.Норильск, район Кайеркан, ул. Победы, 7 **Руководитель:** Кондик Тамара Владимировна **Электронная почта:** ddt_@mail.ru **Телефон**: (3919) 391714 **Сайт**: http://ddtnorilsk.edusite.ru
МАУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи»	Дворец творчества детей и молодежи (ДТДМ)	**Адрес:** Красноярский край, г.Норильск, ул.Комсомольская, 12 **Руководитель:** Фокшей Людмила Николаевна **Электронная почта:** priem@dtdm.site **Телефон**: (3919) 463426 **Сайт**: http://dtdm.site
МБУ ДО «Социально-образовательный центр»	Социально-образовательный центр (СОЦ)	**Адрес:** Красноярский край, г.Норильск, район Центральный, ул.Мира, 3 **Руководитель:** Клевцов Максим Владимирович **Электронная почта:** cvr-n@mail.ru **Телефон**: (3919) 468196 **Сайт**: http://www.soc-norilsk.com
МБУ ДО «Станция детского и юношеского туризма и экскурсий»	Станция детского и юношеского туризма и экскурсий (СДЮТиЭ)	**Адрес:** Красноярский край, г.Норильск, ул.Набережная Урванцева, 35А **Руководитель:** Гальченко Светлана Анатольевна **Электронная почта:** cdutur_norilsk@mail.ru **Телефон**: (3919) 462528 **Сайт**: http://norilsk-sdutur.ru
МБУ ДО «Станция юных техников»	Станция юных техников (СЮТ)	**Адрес:** Красноярский край, г.Норильск, ул.Орджоникидзе, 14а **Руководитель:** Абдразякова Людмила Ивановна **Электронная почта:** receptionsut@norcom.ru **Телефон**: (3919) 225639 **Сайт**: http://sut-norilsk.ru
МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	Центр внешкольной работы (ЦВР)	**Адрес:** Красноярский край, г.Норильск, район Талнах, ул.Михаила Кравца, 16 **Руководитель:** Мартынова Светлана Юрьевна **Электронная почта:** mbu.do.cvr@yandex.ru **Телефон**: (3919) 374100 **Сайт**: http://cvr-t.ucoz.ru/

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

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

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

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

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

Оценка большинства показателей проводилась путем изучения раздела на сайте организации под названием “Сведения об образовательной организации” или “Специальный раздел”. Вне раздела изучалось наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и наличие версии для слабовидящих. Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный в соответствии с “Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки каждого учреждения. На сайте bus.gov.ru оценка производится с точностью до сотых, поэтому в таблице оценка приводится с сотыми балла.

Таблица 1.

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

Организация	Интегральный показатель
Дом детского творчества	9,81
Станция юных техников	9,62
Станция детского и юношеского туризма и экскурсий	9,25
Центр внешкольной работы	8,87
Дворец творчества детей и молодежи	8,87
Социально-образовательный центр	8,58

У всех организаций очень высокий интегральный показатель оценки. Лучше всех представили информацию на своём сайте Дом детского творчества и Станция юных техников - их показатели близки к максимальному значению. Остальные организации тоже достаточно полно представили информацию, при такой оценке говорить о том, что на их сайтах информация представлена “хуже” было бы некорректным. Наименее полно в данной группе организаций информацию представил Социально-образовательный центр, но её показатель, тем не менее, очень высок.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организаций, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций и предложения по их устранению” данного отчета.

Что касается объема информации на стендах организации, то на момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Таким образом, наличие самого стенда с информацией о деятельности организации может считаться полным выполнением требований. Стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации, таким образом каждая организация получает максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

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

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУ ДО «Дом детского творчества»	658	46%
МАУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи»	626	32%
МБУ ДО «Социально-образовательный центр»	428	50%
МБУ ДО «Станция детского и юношеского туризма и экскурсий»	273	42%
МБУ ДО «Станция юных техников»	572	41%
МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	790	27%

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

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса 17 февраля по 25 марта 2020 года.

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

https://forms.gle/5uRhk1ceBUJvYsDB9

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

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

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

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

Организации	Обращались	Удовлетворены
Дом детского творчества	84	100
Центр внешкольной работы	89	99
Социально-образовательный центр	81	99
Станция юных техников	87	98
Дворец творчества детей и молодежи	83	99
Станция детского и юношеского туризма и экскурсий	72	99

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

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

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

Организации	Пользовались	Удовлетворены
Дом детского творчества	57	100
Социально-образовательный центр	64	99
Дворец творчества детей и молодежи	51	99
Станция детского и юношеского туризма и экскурсий	53	99
Центр внешкольной работы	72	98
Станция юных техников	60	96

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 96%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Долю респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

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

Организации	Средний уровень комфортности
Социально-образовательный центр	97
Станция детского и юношеского туризма и экскурсий	97
Центр внешкольной работы	96
Станция юных техников	96
Дворец творчества детей и молодежи	95
Дом детского творчества	95

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий предельно высок и колеблется от 95% до 97%.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг во всех организациях.

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

Следующий вопрос казался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено

ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

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

Организации	**Инвалиды, представители инвалидов**	**Удовлетворены**
Дом детского творчества	5	97
Социально-образовательный центр	6	96
Станция юных техников	5	89
Дворец творчества детей и молодежи	4	85
Центр внешкольной работы	2	81
Станция детского и юношеского туризма и экскурсий	1	75

Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов очень высок и колеблется от 75% до 97%.

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

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (5 показателей).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов.

Таблица 6.

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

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

Наиболее полно с учетом доступности для инвалидов оборудована территория Центра внешкольной работы (3), Социально-образовательного центра (2) и Дома детского творчества (2). Наименее полно Станция детского и юношеского туризма и экскурсий (1), Станция юных техников (1) и Дворец творчества детей и молодежи (1).

Ситуация с условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими обстоит несколько лучше (Таблица 7).

Таблица 7.

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

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

Лучше всех условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обеспечены в Центре внешкольной работы (4); достаточно полно в Социально-образовательном центре (3), в Доме детского творчества (3), на Станции юных техников (3) и во Дворце творчества детей и молодежи (3); наименее полно на Станции детского и юношеского туризма и экскурсий (2).

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

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

Организации	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Дом детского творчества	100	100
Социально-образовательный центр	99	100
Станция юных техников	99	100
Дворец творчества детей и молодежи	99	99
Станция детского и юношеского туризма и экскурсий	99	99
Центр внешкольной работы	98	99

Как мы видим из Таблицы 8, подавляющее большинство респондентов организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением

первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 98%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

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

Организации	Пользовались	Удовлетворены
Центр внешкольной работы	61	100
Станция юных техников	66	100
Дворец творчества детей и молодежи	60	100
Дом детского творчества	64	100
Станция детского и юношеского туризма и экскурсий	72	100
Социально-образовательный центр	79	99

Можно сказать, что все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

Общая оценка образовательной организации, %

Организации	Готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации
Дом детского творчества	100	99	100
Станция детского и юношеского туризма и экскурсий	100	100	99
Социально-образовательный центр	99	99	100
Центр внешкольной работы	100	99	99
Дворец творчества детей и молодежи	100	98	99
Станция юных техников	99	99	99

По всем трем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом – уровень оценки не ниже 98%.

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

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

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУ ДО «Дом детского творчества»	658	46%
МАУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи»	626	32%
МБУ ДО «Социально-образовательный центр»	428	50%
МБУ ДО «Станция детского и юношеского туризма и экскурсий»	273	42%
МБУ ДО «Станция юных техников»	572	41%
МБУ ДО «Центр внешкольной работы»	790	27%

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

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ						
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10 / 10	10 / 10	10 / 10	10 / 10	10 / 10	10 / 10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	9,81 / 10	8,87 / 10	9,25 / 10	8,58 / 10	9,62 / 10	8,87 / 10
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование						

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

ДДТ	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия
ДТДМ	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия
СДЮТиЭ	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия
СОЦ	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3
СЮТ	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия
ЦВР	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».						
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	551 / 552	510 / 517	195 / 196	343 / 346	487 / 497	700 / 704
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	376 / 377	318 / 322	143 / 145	271 / 273	329 / 343	556 / 565

2. Комфортность условий предоставления услуг

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг						

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг

ДДТ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг
ДТДМ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг
СДЮТиЭ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг
СОЦ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг
СЮТ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг
ЦВР	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг						
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	626 / 658	593 / 626	266 / 273	416 / 428	547 / 572	762 / 790

3. Доступность услуг для инвалидов

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов						

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов

ДДТ	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 2
ДТДМ	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 1
СДЮТиЭ	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 1

СОЦ	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 2
СЮТ	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 1
ЦВР	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 3

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

ДДТ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими = 3
ДТДМ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 3
СДЮТиЭ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2
СОЦ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 3
СЮТ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 3
ЦВР	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 4

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.						
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	29 / 30	23 / 27	3 / 4	24 / 25	24 / 27	13 / 16

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию						
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	655 / 658	617 / 626	269 / 273	422 / 428	565 / 572	775 / 790
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы						

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	658 / 658	622 / 626	271 / 273	428 / 428	570 / 572	784 / 790
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)						
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	418 / 418	373 / 374	196 / 196	335 / 337	375 / 376	477 / 479

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатели	ДДТ	ДТДМ	СДЮТиЭ	СОЦ	СЮТ	ЦВР
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	656 / 658	622 / 626	270 / 273	428 / 428	566 / 572	783 / 790
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	657 / 658	623 / 626	273 / 273	423 / 428	568 / 572	788 / 790
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.						
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	651 / 658	614 / 626	273 / 273	422 / 428	565 / 572	783 / 790
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.						
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	656 / 658	622 / 626	270 / 273	428 / 428	566 / 572	783 / 790

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

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

В ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций, были выявлены недостатки у каждой организации, участвующей в оценке. Ниже представлены названия организаций, подразделов на официальном сайте и информации, которая отсутствует в соответствующем разделе, в соответствии с требованиями, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 и приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785.

Всю недостающую информацию, указанную в таблице, необходимо разместить на сайте. В разделе “Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности” часть информации необходимо размещать, с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, поэтому, в случае отсутствия такой информации, её необходимо представить, даже если основная информация представлена. Если условия для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья не созданы или инвалиды не обучаются в организации, информацию об этом также необходимо разместить на сайте.

МБУ ДО «Дом детского творчества»
Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности
Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

МАУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи»
Основные сведения
Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
Образование
Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии
Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету (курсу) с приложением их копий
Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности
Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

МБУ ДО «Социально-образовательный центр»
Основные сведения
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
Руководство. Педагогический состав
Общий стаж работы
Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности
Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

МБУ ДО «Социально-образовательный центр»
Основные сведения
Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности
Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

МБУ ДО «Станция юных техников»
Основные сведения
Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
Руководство. Педагогический состав
Общий стаж работы

МБУ ДО «Центр внешкольной работы»
Основные сведения
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности
Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

Все организации имеют очень высокие показатели в части удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности: условиями удовлетворены в среднем 98% всех опрошенных, число удовлетворенных колеблется от 75% до 100%. В такой ситуации нет оснований выделять недостатки.

В ходе посещения, у всех организаций, являющихся объектом оценки, не выявлено никаких недостатков по критерию “Комфортность условий предоставления услуг”.

У всех организаций есть информационные стенды с информацией об организации.

Недостатки обнаружены в части обеспечения критерия “Доступность услуг для инвалидов”. Ниже в таблице представлены условия доступности услуг для инвалидов, отсутствующие в каждой организации.

МБУ ДО «Дом детского творчества»
Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

МАУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи»
Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)

МБУ ДО «Станция детского и юношеского туризма и экскурсий»
Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

МБУ ДО «Социально-образовательный центр»
Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)

МБУ ДО «Станция юных техников»
Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)

МБУ ДО «Центр внешкольной работы»
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Приложение 1

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

Подразделы сайта	**Наличие информации**
1. Основные сведения	
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	
1.4. Наличие режима и графика работы организации	
1.5. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	
1.6. Наличие и функционирование электронной почты	
1.7. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	
1.8. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	
1.9. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
1.10. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	
1.11. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	
1.12. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	
2. Структура и органы управления образовательной организацией	
2.1. Наименование структурных подразделений (органов управления)	
2.2. Руководители структурных подразделений (органов управления)	
2.3. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (органах управления) с приложением копий указанных положений	
3. Документы	
3.1. Копия устава образовательной организации	
3.2. Копия лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	
3.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (бюджетной сметы)	
3.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	
3.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся	
3.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	
3.8. Наличие отчета о результатах самообследования	

3.9. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	
4. Образование	
4.1. Информация о реализуемых уровнях образования	
4.2. Информация о реализуемых формах обучения	
4.3. Информация о нормативном сроке обучения	
4.5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии	
4.7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету (курсу) с приложением их копий	
4.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии	
4.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	
4.10. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам	
4.11. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	
5. Образовательные стандарты	
5.1. Информацию о федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) и об образовательных стандартах.	
6. Руководство. Педагогический состав	
6.1. Ф.И.О руководителя	
6.2. Ф.И.О заместителей руководителя	
6.3. Должности заместителей руководителя	
6.4. Телефон и электронная почта руководителя	
6.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя	
6.6. Ф.И.О работника	
6.7. Занимаемая должность (должности)	
6.9. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя	
6.10. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	
6.11. Общий стаж работы	
6.12. Стаж работы по специальности	
7. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности	
7.1. Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
7.2. Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
7.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	

7.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
7.5. Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
7.6. Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
7.7. Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
7.8. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	
7.9. Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	
8. Стипендии и иные виды материальной поддержки	
8.1. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	
9. Платные образовательные услуги	
9.1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг и образец договора	
9.2. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей)	
10. Финансово-хозяйственная деятельность	
10.1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	
11. Вакантные места для приема (перевода)"	
11.1. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	

Приложение 2

ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ

Организация:_____

Дата посещения:_____ **Время начала посещения** _____

Время окончания посещения: _____

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

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
Открытость и доступность информации об организации.			
1.1	Наличие информационного стенда в организации	Да	Нет

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

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	**Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов**		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	**Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	Да	Нет

	выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

Приложение 3

АНКЕТА[2]
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

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

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

☐ Да ☐ Нет (*переход к вопросу 3*)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (*переход к вопросу 5*)

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

☐ Да ☐ Нет

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

Условие	Да	Нет
Наличие зоны отдыха (ожидания)	☐	☐
Наличие и понятность навигации в помещении организации	☐	☐
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	☐	☐
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	☐	☐
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	☐	☐

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

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

☐ Да ☐ Нет (*переход к вопросу 8*)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

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

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

☐ Да ☐ Нет (*переход к вопросу 12*)

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

☐ Да ☐ Нет

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

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

☐ Да ☐ Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

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

_____

_____

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

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!