



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

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
В.П. Дарина
«14» мая 2020 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации
о качестве условий осуществления образовательной деятельности
МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области

Киров
2020

| № п/п | СОДЕРЖАНИЕ | Стр. |
|------------------|--|-------------|
| 1 | Введение | 3 |
| 2 | Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности | 5 |
| 3 | Нормативно-правовое обеспечение оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации | 6 |
| 4 | Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации и/или информационных стендах в помещениях | 7 |
| 5 | Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг | 11 |
| 6 | Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности | 13 |
| 7 | Основные недостатки в работе образовательной организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг | 14 |
| 8 | Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательной организации | 15 |
| 9 | Приложения | 16 |
| 9.1 | Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями | |
| 9.2 | Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам | 16 |
| 9.3 | Критерии, показатели и позиции, по которым выполняют оценку эксперты | 19 |
| 9.4 | Анкета для респондентов | 24 |
| 9.5 | Используемые сокращения | 27 |

1. ВВЕДЕНИЕ

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

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

Настоящий аналитический отчет представлен АНОО ДПО Академией образования взрослых «Альтернатива», которая осуществила сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности производилась по следующим критериям:

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

Объект НОК УООД – МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

Цель НОК УООД - получение актуальной достоверной информации для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

Задачи НОК УООД:

1. Разработать методику и инструментарий для независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.
2. Осуществить сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

3. Выполнить анализ и оценку фактических значений критериев и показателей, отражающих качество условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

4. Сформулировать предложения по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

Этапы выполнения работ:

Этап 1. Разработка методики и инструментария сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

Этап 2. Сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

Этап 3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

Выборочная совокупность исследования – 287 потребителей образовательных услуг МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

| № п/п | Полное наименование образовательной организации | Сокращенное наименование образовательной организации | Кол-во обучающихся (чел.) | Кол-во респондентов (чел.) | Доля респондентов (%) |
|--------------|---|---|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр внешкольной работы с.Екатеринославка» | МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка | 668 | 287 | 43 |

Методы исследования.

В качестве основных методов получения достоверных сведений о деятельности обследуемой образовательной организации выступили изучение информации на официальном сайте и/или информационных стендах, а также анкетный опрос.

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

Сроки проведения НОК УООД: исследование было проведено с «01» апреля 2020 г. по «31» мая 2020 г.

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

| № п/п | Полное наименование образовательной организации | Сокращенное наименование образовательной организации |
|------------------|---|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр внешкольной работы с.Екатеринославка» | МБУ ДО ЦВР с.Екатеринославка |

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

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

- с ФЗ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» и на основании Договора об оказании услуг от «04» марта 2020 г. №737.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И/ЛИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ЕЕ ПОМЕЩЕНИЯХ

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

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

Для получения значений по показателю 1 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайте обследованной образовательной организаций по 37 позициям (см. Приложение 9.2).

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

Результаты выглядят следующим образом.

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

| № п/п | Позиции, по которым выполняли оценку эксперты | Оценка |
|--------------|---|---------------|
| | Наличие информации | |
| 1 | о дате создания образовательной организации | да |
| 2 | об учредителе (учредителях) образовательной организации | да |
| 3 | о месте нахождения образовательной организации, филиалах (при их наличии) | да |
| 4 | о режиме, графике работы | да |
| 5 | о контактных телефонах и об адресах электронной почты | да |
| 6 | о структуре и об органах управления образовательной организации | да |
| | Размещение копий | |
| 7 | устава образовательной организации | да |
| 8 | лицензий на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | да |
| 9 | свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | нет |
| 10 | плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы | да |
| 11 | локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в РФ» | да |
| 12 | правил внутреннего распорядка обучающихся, внутреннего трудового распорядка и коллективного договора | да |
| | Размещение сведений | |
| 13 | об уровне образования | да |
| 14 | о формах обучения | да |

| | | |
|----|--|-----|
| 15 | о нормативном сроке обучения | да |
| 16 | о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | нет |
| 17 | описание образовательной программы с приложением ее копии | да |
| 18 | об учебном плане с приложением его копии | да |
| 19 | аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) | да |
| 20 | календарный учебный график с приложением его копии | да |
| 21 | о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | да |
| 22 | о реализуемых образовательных программах | да |
| 23 | о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджета субъекта Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | да |
| 24 | о языках образования | да |
| 25 | о ФГОС, об образовательных стандартах | да |
| 26 | о руководителе образовательной организации, его заместителях | да |
| 27 | о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы | да |
| 28 | о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности | да |
| 29 | о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки | да |
| 30 | о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната | нет |
| 31 | об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | да |
| 32 | о трудоустройстве выпускников | нет |
| 33 | отчет о результатах самообследования | да |
| 34 | документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе | нет |

| | | |
|----|--|-----|
| 35 | документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) | нет |
| 36 | предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчеты об исполнении указанных предписаний (при наличии) | да |
| 37 | иная информация (о независимой оценке качества условий оказания услуг образовательной организации, об инновационной деятельности, иная) | да |
| | Итого (баллов): | 31 |

Для получения значений по показателю 2 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайте обследованной образовательной организации в соответствии с 5 позициями.

Результаты выглядят следующим образом.

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

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

5. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

| № п/п | Показатель | Оценка |
|----------|---|--------|
| 1 | 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) | 99/99 |
| 2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 77 |
| 3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) | 97 |
| 4 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 97 |
| 5 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 98 |
| 6 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 99 |
| 7 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 95 |
| 8 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 93 |

| | | |
|---|---|----|
| 9 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 95 |
|---|---|----|

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

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

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие основные недостатки в деятельности обследованной организации:

- в силу объективных причин на сайте не размещено свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) и информация о сроках его действия;

- на сайте в силу объективных причин недостаточно четко представлена информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната;

- на сайте в силу объективных причин недостаточно четко представлена информация о трудоустройстве выпускников;

- на сайте не обнаружен документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

- на сайте не обнаружен документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей);

- на официальном сайте образовательной организации не в полном объеме обнаружена информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: имеется телефон, электронная почта, есть техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией; однако не обнаружен раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на сайте не в полном объеме обнаружена информация об оборудовании территорий, прилегающих к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов;

- не обеспечены в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации).

8. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Настоящий аналитический отчет содержит достоверную информацию, которая может послужить основой для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области.

По результатам анализа полученной информации рекомендуется:

1. Довести результаты аналитического отчета до педагогического коллектива обследованной образовательной организации;
2. Внести изменения в деятельность образовательной организации с учетом значений каждого критерия и показателя;
3. Скорректировать содержание информации на сайте образовательной организации с учетом значений каждого критерия и показателя;
4. На сайте образовательной организации разместить информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
5. Активизировать деятельность по созданию условий для организации обучения и воспитания детей-инвалидов;
6. Довести необходимую информацию о деятельности образовательной организации до родителей в целях наиболее адекватной оценки ими качества образовательной деятельности обследованной образовательной организации;
7. При необходимости провести повторную самооценку качества условий осуществления образовательной деятельности на основании анкет, размещенных в Приложении.

При изучении таблицы «Удовлетворенность граждан качеством оказания услуг» (Раздел 5. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг) рекомендуем обратить внимание на парадокс, связанный с тем, что чем выше качество предоставляемых образовательной организацией услуг, тем выше к ним требования родителей. И наоборот, закономерно, что родители, не имея полного представления о современных требованиях к условиям осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях, зачастую завышают свои оценки.

В заключение напоминаем, что окончательная оценка качества условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО ЦВР с. Екатеринославка Октябрьского района Амурской области является компетенцией Общественного совета.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

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

9.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам

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

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

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

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

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

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

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

| | |
|-----|---|
| | режиме или на дому |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) |

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

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

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

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

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

Критерий 1.

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

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

| № п/п | Позиции, по которым выполняет оценку эксперт | Да/нет |
|-------|---|--------|
| | Наличие информации | |
| 1 | о дате создания образовательной организации | |
| 2 | об учредителе (учредителях) образовательной организации | |
| 3 | о месте нахождения образовательной организации, филиалах (при их наличии) | |
| 4 | о режиме, графике работы | |
| 5 | о контактных телефонах и об адресах электронной почты | |
| 6 | о структуре и об органах управления образовательной организации | |
| | Размещение копий | |
| 7 | устава образовательной организации | |
| 8 | лицензий на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | |
| 9 | свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | |
| 10 | плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы | |
| 11 | локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в РФ» | |
| 12 | правил внутреннего распорядка обучающихся, внутреннего трудового распорядка и коллективного договора | |
| | Размещение сведений | |
| 13 | об уровне образования | |
| 14 | о формах обучения | |
| 15 | о нормативном сроке обучения | |
| 16 | о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | |
| 17 | описание образовательной программы с приложением ее копии | |
| 18 | об учебном плане с приложением его копии | |

| | | |
|----|--|--|
| 19 | аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) | |
| 20 | календарный учебный график с приложением его копии | |
| 21 | о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | |
| 22 | о реализуемых образовательных программах | |
| 23 | о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджета субъекта Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | |
| 24 | о языках образования | |
| 25 | о ФГОС, об образовательных стандартах | |
| 26 | о руководителе образовательной организации, его заместителях | |
| 27 | о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы | |
| 28 | о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности | |
| 29 | о количестве вакантных мест для приема(перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки | |
| 30 | о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната | |
| 31 | об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | |
| 32 | о трудоустройстве выпускников | |
| 33 | отчет о результатах самообследования | |
| 34 | документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе | |
| 35 | документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) | |
| 36 | предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчеты об исполнении указанных предписаний (при наличии) | |
| 37 | иная информация (о независимой оценке качества условий оказания услуг образовательной организации, о инновационной деятельности, иная) | |
| | Итого: | |

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

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

Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

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

| № п/п | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: | Да/нет |
|--------------|---|---------------|
| 1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри организации | |
| 3 | наличие и доступность питьевой воды | |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | |
| 5 | санитарное состояние помещений организации | |
| 6 | транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки) | |

| | | |
|---|---|--|
| 7 | доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.) | |
|---|---|--|

Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

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

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

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

| № п/п | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: | Да/нет |
|--------------|--|---------------|
| 1 | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | |
| 2 | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической | |

| | | |
|---|---|--|
| | информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | |
| 3 | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | |
| 4 | наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | |
| 5 | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | |
| 6 | наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | |

9.4. Анкета для респондентов

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

(Приложение к Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н)

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

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

Да

Нет

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

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет

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

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляю-

щие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол
Мужской
Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

9.5. Приложение «Используемые сокращения»

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