

УТВЕРЖДАЮ:	СОГЛАСОВАНО:
Заказчик:	Исполнитель:
_____	Генеральный директор ООО «АС-Холдинг»
_____	_____ С.А. Соколов
М.П.	М.П.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Отчёт по результатам сбора, обобщения и
анализа информации о качестве условий
осуществления образовательной деятельности
организаций, осуществляющих
образовательную деятельность на территории
городского округа город Салават Республики
Башкортостан

Оглавление

МЕТОДИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ	3
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДЛЯ РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ.....	3
ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА.....	5
ПОДХОДЫ К ПОСТРОЕНИЮ РЕЙТИНГОВ	12
МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ	22
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	25
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	26
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ (ОБЩИЙ БАЛЛ).....	28
АНАЛИЗ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ	31
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	31
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	34
3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	37
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.....	40
5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	43
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ.....	46
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ	46
ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	47
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	51
АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	51
БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	54
ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	57

Методика независимой оценки

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДЛЯ РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Поводом для проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями (далее - НОК) послужил Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

Принятый 21 июля 2014 г. федеральный закон № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" закрепил основы проведения НОК – обязанности ответственных органов, в том числе общественных советов, поставщиков услуг, а также обозначены перечень социальных услуг, регламент выбора исполнителя (оператора), обозначена система построения рейтингов для организаций.

Принятый 05 декабря 2017 г. федеральный закон №392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" утвердил переход на новые единые критерии, применяемые для организаций, оказывающих социальные услуги.

Помимо рассмотренных нормативных правовых актов и их проектов, непосредственно определяющих методологию оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, были рассмотрены

Критерии для НОК:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Приказом Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 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» установлены 15 показателей, раскрывающих критерии независимой оценки качества.

Принятый приказ Министерства труда и социальной защиты населения от 31 мая 2018 года N 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» утвердил единые критерии для организаций образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федерального учреждения медико-социальной экспертизы.

Была определена значимость критериев, весовые коэффициенты значимости унифицированы для всех оцениваемых социальных услуг.

30 октября 2018 года приказом министерства труда и социальной защиты населения № 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» была утверждена единая анкета.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) - отсутствует информация о деятельности организации - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	0 баллов 1-100 баллов 0 баллов 1-100 баллов	100 баллов

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
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).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством,	0-100 баллов	

			доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	30%	2.1.1. 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	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	Для образовательных организаций рассчитывается как среднее арифметическое показателей 2.1. и 2.3		0-100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется	0-100 баллов	100 баллов

	осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		деятельность	образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти условий	0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов	100 баллов
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий	0 баллов 20 баллов 40 баллов 60	100 баллов

	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		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		баллов	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	30%	3.3.1.Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов	получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей образовательных	40%	4.1.1.Удовлетворенность	доля получателей образовательных	0-100	100

	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)		доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы)	баллов	баллов
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)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов

	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»					
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)	30%	5.1.1.Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации	доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	5.3.1.Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов

ПОДХОДЫ К ПОСТРОЕНИЮ РЕЙТИНГОВ

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{\text{инф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи

электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($\Pi_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}$), определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$П_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{У_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$У_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$П_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$П_{\text{ожид}} = \frac{У_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100;$$

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ — количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ — количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ — количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{услуг}_{дост}$ — количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{у^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$у^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{у^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$у^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{у^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

$$\overline{Ч_{общ}}$$

где

$У_{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($П_{реком}$) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П_{орг.усл_{уд}}$) определяется по формуле:

$$П_{орг.усл_{уд}} = \left(\frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$У_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n -ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_{n}^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ

Методы исследования соответствуют Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", утвержденным Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн.

Сбор данных по показателям НОКО осуществляется методами, приведенными в таблице:

Таблица. Методы исследования

№	Методы сбора социологической информации	Инструментарий
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию.	Бланк исследования организации- оператора
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг. Позволяет в короткий срок получить большой объем информации.	Анкета получателя услуг

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки используется метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Совокупность используемых методов при сборе, обобщении и анализе информации позволяет получить полную и достоверную информацию об образовательной деятельности организаций.

Сбор информации по одиннадцати показателям анкеты №1 осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений и органов управления образованием.

Анкеты №2 заполняются гражданами, участниками образовательного процесса, желающими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности образовательной организации, т.е. респондентами. Они собираются оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет, др.).

В обозначенной анкете респонденты оценивают деятельность образовательной организации по шестнадцати основным показателям критериев оценки качества образовательной деятельности организации и по 7 показателям дополнительных критериев.

Для анкетирования пользователей услуг установлена программа SimpleForms, позволяющая отслеживать ведение проектов, опрашивать респондентов с мобильных устройств (планшетов или телефонов на базе Android).

При помощи приложения SimpleForms будет проводиться уличный и телефонный опрос с занесением данных в планшет.

Работа интервьюеров, несмотря на использование планшетов и телефонов, проста, интуитивно понятна и не требует предварительного обучения. Для удобства интервьюера есть режим тестового заполнения анкет. В этом режиме результаты заполнения не сохраняются и не высылаются на сервер. Благодаря этому интервьюер может предварительно изучить анкету, а менеджеру (супервайзеру) удобнее проводить инструктаж.

При выезде в организацию опрос респондентов осуществляется методом личного интервью. При отсутствии обучающихся в организации в связи с летним периодом личные интервью могут быть заменены телефонными интервью либо рассылкой ссылок на электронную анкету при помощи e-mail, школьных групп в социальных сетях и мессенджерах по контактам, выданным руководством школы.

Опрос без визита в образовательную организацию заполнение электронных анкет осуществляется при содействии руководства образовательной организации следующими методами:

- сбор групп, обучающихся в компьютерном зале для прохождения анкетирования;
- выдача ссылок на электронную анкету обучающимся и их родителям для заполнения электронной анкеты на дому.

Выборка исследования

Объем обследуемых единиц - из расчета не менее:

в организациях до 100 обучающихся – 60% от количества обучающихся;

в организациях до 500 обучающихся – 30% от количества обучающихся;

в организациях свыше 501 обучающихся – 20% от количества обучающихся

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА
ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ
СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

№п/п	название организации	кол-во материалов на информационных стендах (из 9)	кол-во материалов на официальном сайте (из 43)	кол-во способов дистанционного взаимодействия на официальном сайте
1	МАДОУ №7 г. Салавата	9	43	6
2	МАДОУ №18 г. Салавата	9	43	6
3	МАДОУ № 40 г. Салавата	9	38	4
4	МАДОУ № 44 г. Салавата	9	43	6
5	МАДОУ № 49 г. Салавата	9	43	6
6	МАДОУ № 54 г. Салавата.	9	43	6
7	МАДОУ № 58 г. Салавата	9	32	3
8	МАДОУ № 10 г. Салавата	9	43	6
9	МАДОУ № 29 г. Салавата	9	39	4
10	МАДОУ № 33 г. Салавата	8	35	3
11	МАДОУ № 35 г. Салавата	9	43	5
12	МАДОУ № 51 г. Салавата	8	39	6
13	МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	8	35	6

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Всего опрошено 1900 респондентов, в том числе по организациям:

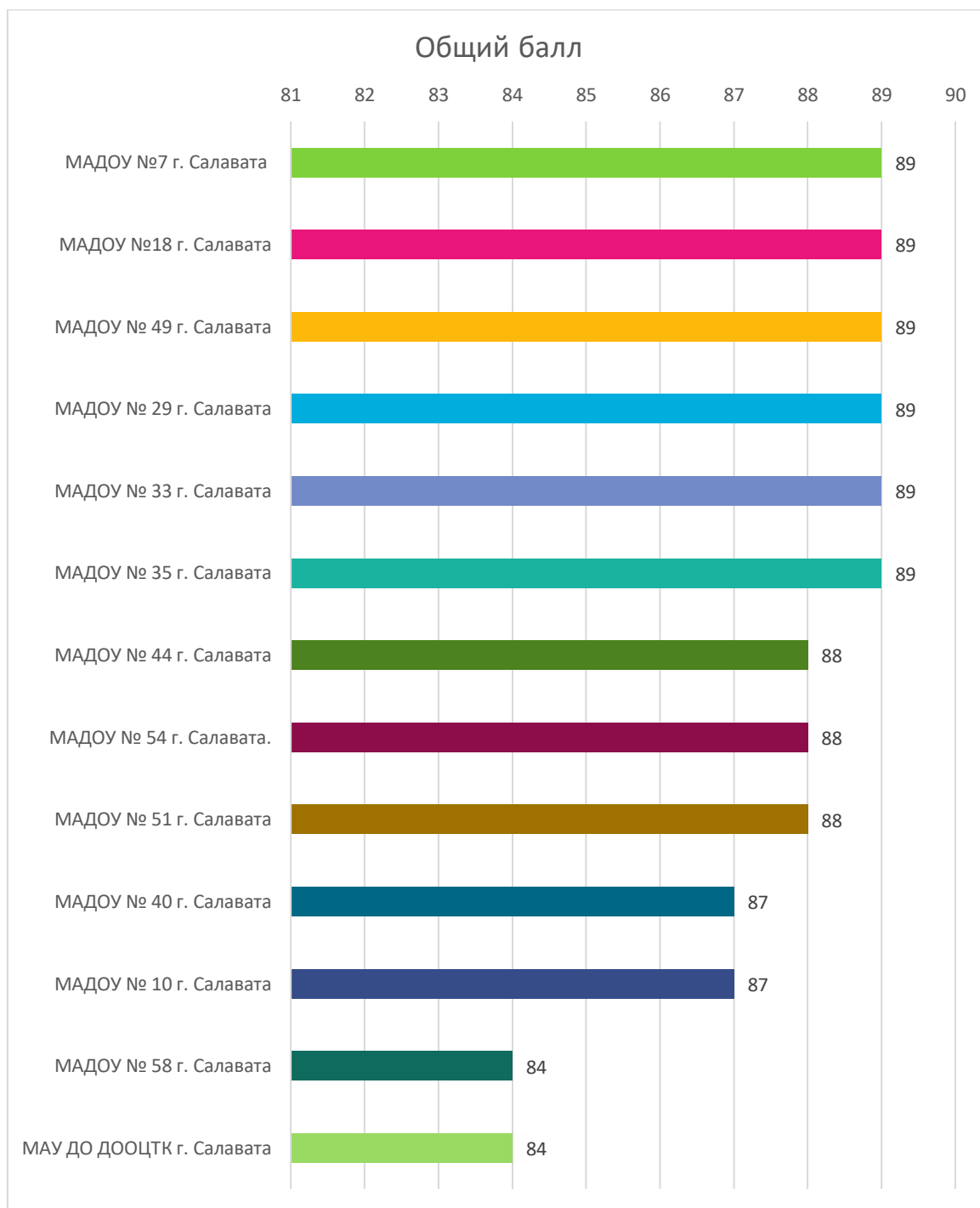
№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (план)	Выборка (факт)
1	МАДОУ №7 г. Салавата	100	127
2	МАДОУ №18 г. Салавата	150	204
3	МАДОУ № 40 г. Салавата	150	232
4	МАДОУ № 44 г. Салавата	100	167
5	МАДОУ № 49 г. Салавата	100	107
6	МАДОУ № 54 г. Салавата.	100	128
7	МАДОУ № 58 г. Салавата	100	207
8	МАДОУ № 10 г. Салавата	100	153
9	МАДОУ № 29 г. Салавата	100	105
10	МАДОУ № 33 г. Салавата	100	100
11	МАДОУ № 35 г. Салавата	100	104
12	МАДОУ № 51 г. Салавата	100	245
13	МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	600	600
1	МБДОУ № 17 г. Салавата	100	112

Результаты удовлетворённости граждан достаточно высокие – по многим показателям удовлетворённости отмечается превышение порогового значения 81%, что, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует отличному уровню качества условий.

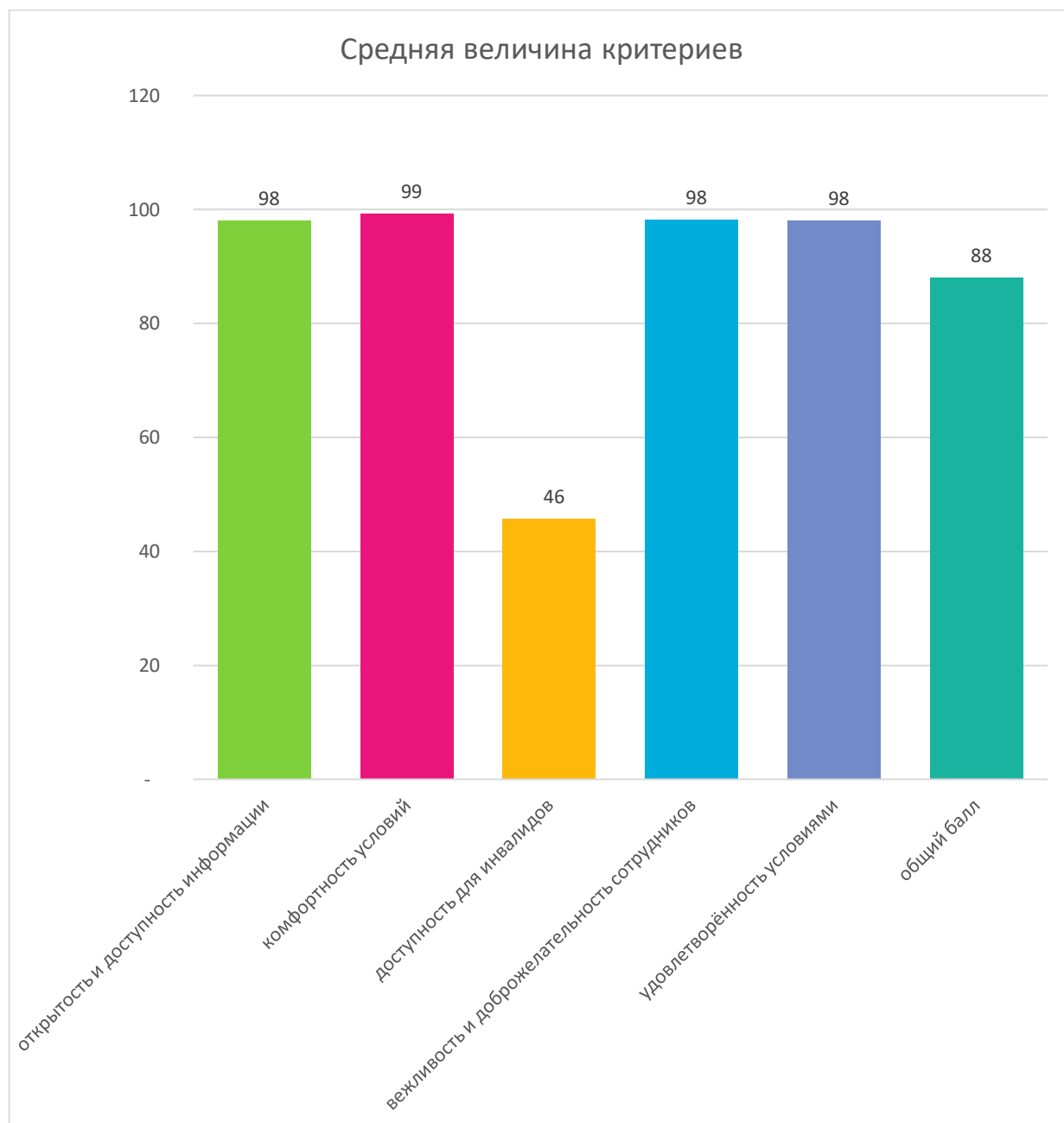
	Удовле творён ность открыт остью, полнот ой и доступ ностью инфор мации на инфор мацио нных станда хи	Удовле творён ность открыт остью, полнот ой и доступ ностью инфор мации на офици альном сайте	Удовле творён ность комфо ртност ью услови й предос тавлен ия услуг в органи зации?	Удовле творён ность доступ ностью предос тавлен ия услуг для инвали дов в органи зации?	Удовле творён ность добро желате льность ью и вежлив остью работн иков органи зации, обеспе чиваю щих первич ный контак т	Удовле творён ность добро желате льность ью и вежлив остью работн иков органи зации, обеспе чиваю щих непоср дственное оказан ие услуги	Удовле творён ность добро желате льность ью и вежлив остью работн иков органи зации, с которы ми взаимо действ овали в дистан ционно й форме	Готовн ость рекоме ндоват ь данну ю органи зацию родств енника ми знаком ым	Удовле творён ность график ом работы органи зации	Удовле творён ность в целом услови ями оказан ия услуг в органи зации
МАДОУ №7 г. Салавата	99%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	98%	98%	100%
МАДОУ №18 г. Салавата	100%	100%	99%	100%	99%	98%	100%	99%	99%	99%
МАДОУ №40 г. Салавата	99%	98%	96%	90%	98%	98%	98%	98%	97%	96%
МАДОУ №44 г. Салавата	99%	100%	98%	100%	98%	99%	100%	98%	98%	99%
МАДОУ №49 г. Салавата	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%
МАДОУ №54 г. Салавата.	100%	100%	100%	100%	98%	98%	100%	98%	98%	100%
МАДОУ №58 г. Салавата	91%	96%	96%	100%	92%	95%	96%	92%	94%	95%
МАДОУ №10 г. Салавата	99%	100%	97%	83%	97%	98%	99%	97%	95%	95%
МАДОУ №29 г. Салавата	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	99%
МАДОУ №33 г. Салавата	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%
МАДОУ №35 г. Салавата	100%	100%	99%	100%	99%	100%	99%	99%	99%	100%
МАДОУ №51 г. Салавата	98%	100%	100%	89%	99%	100%	100%	99%	100%	100%
МАУ ДО ДООЦПК г. Салавата	90%	98%	94%	97%	89%	94%	94%	93%	92%	94%

Рейтинг организаций (общий балл)

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях г. Салават находится на высоком уровне, что показывают оценки образовательных организаций. Согласно критериям сайта bus.gov.ru, все организации получили отличные оценки (81-100 баллов).



Общий средний балл составил 88. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимает критерий комфортности (99 баллов), также высокие значения отмечаются по критериям открытости и доступности информации, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (98 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (46 баллов).



Лучшими оказались организации:

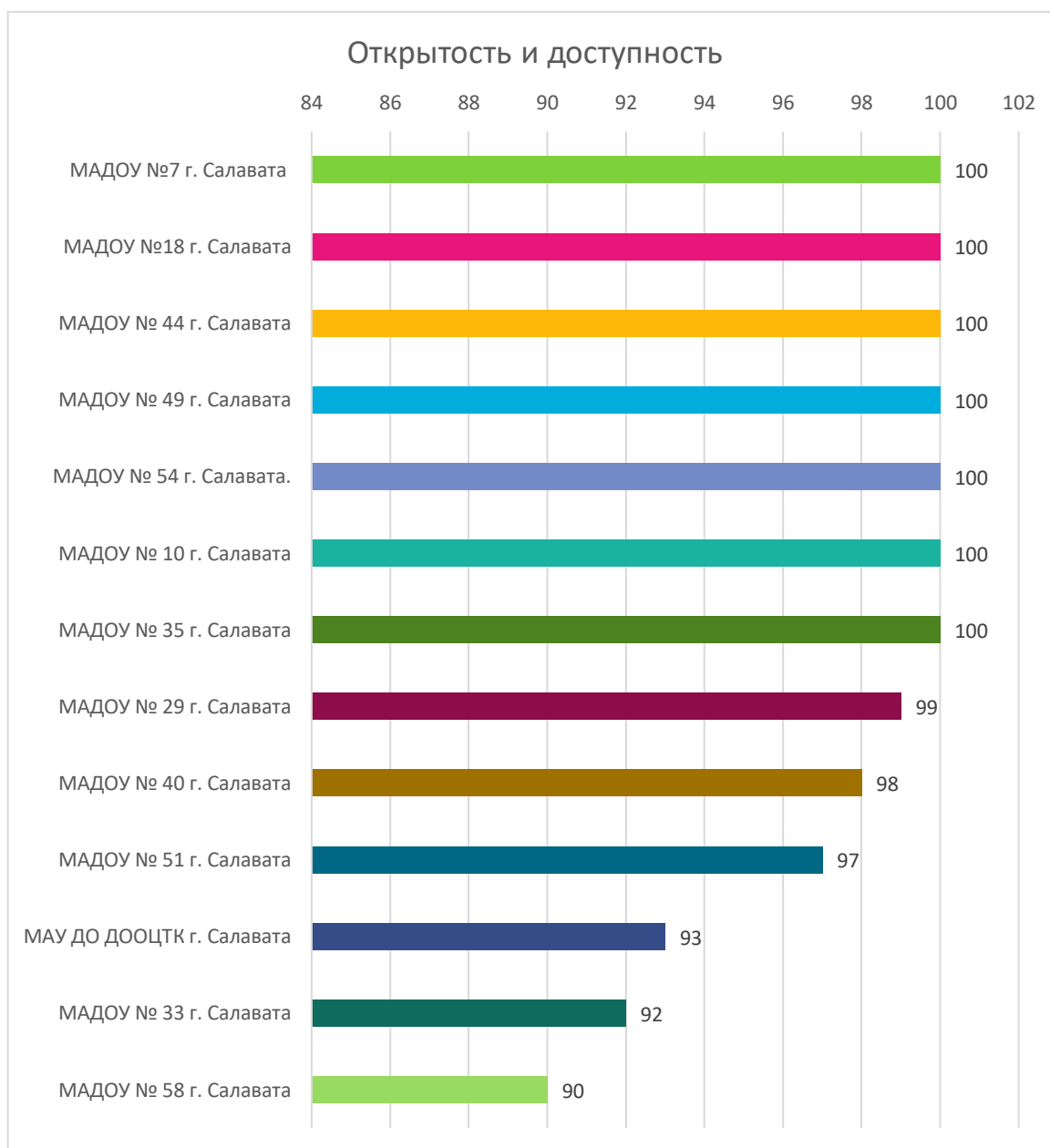
- ✓ МАДОУ №7 г. Салавата
- ✓ МАДОУ №18 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 49 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 29 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 33 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 35 г. Салавата

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	МАДОУ №7 г. Салавата	100	100	46	100	98	89	1
2	МАДОУ №18 г. Салавата	100	99	46	99	99	89	1
5	МАДОУ № 49 г. Салавата	100	100	46	100	100	89	1
9	МАДОУ № 29 г. Салавата	99	100	46	99	99	89	1
10	МАДОУ № 33 г. Салавата	92	100	54	100	99	89	1
11	МАДОУ № 35 г. Салавата	100	99	46	99	99	89	1
4	МАДОУ № 44 г. Салавата	100	99	46	98	98	88	2
6	МАДОУ № 54 г. Салавата.	100	100	46	98	98	88	2
12	МАДОУ № 51 г. Салавата	97	100	43	99	100	88	2
3	МАДОУ № 40 г. Салавата	98	98	43	98	97	87	3
8	МАДОУ № 10 г. Салавата	100	98	41	97	96	87	3
7	МАДОУ № 58 г. Салавата	90	98	46	92	93	84	4
13	МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	93	97	45	89	93	84	4

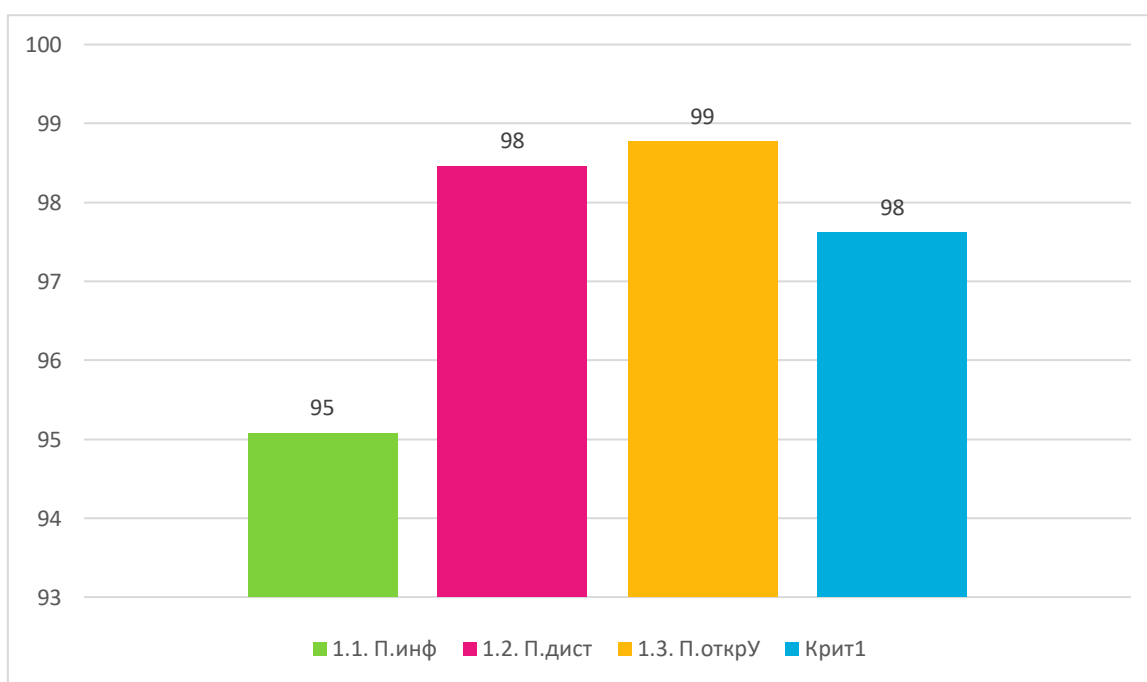
Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 98 баллов из 100 возможных. При этом в 100% организаций данный критерий был оценен как отличный. Диапазон оценок - от 90 до 100 баллов.



Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» (99 баллов). Отмечено также высокое значение показателей «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (98 баллов) и «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (95 баллов).



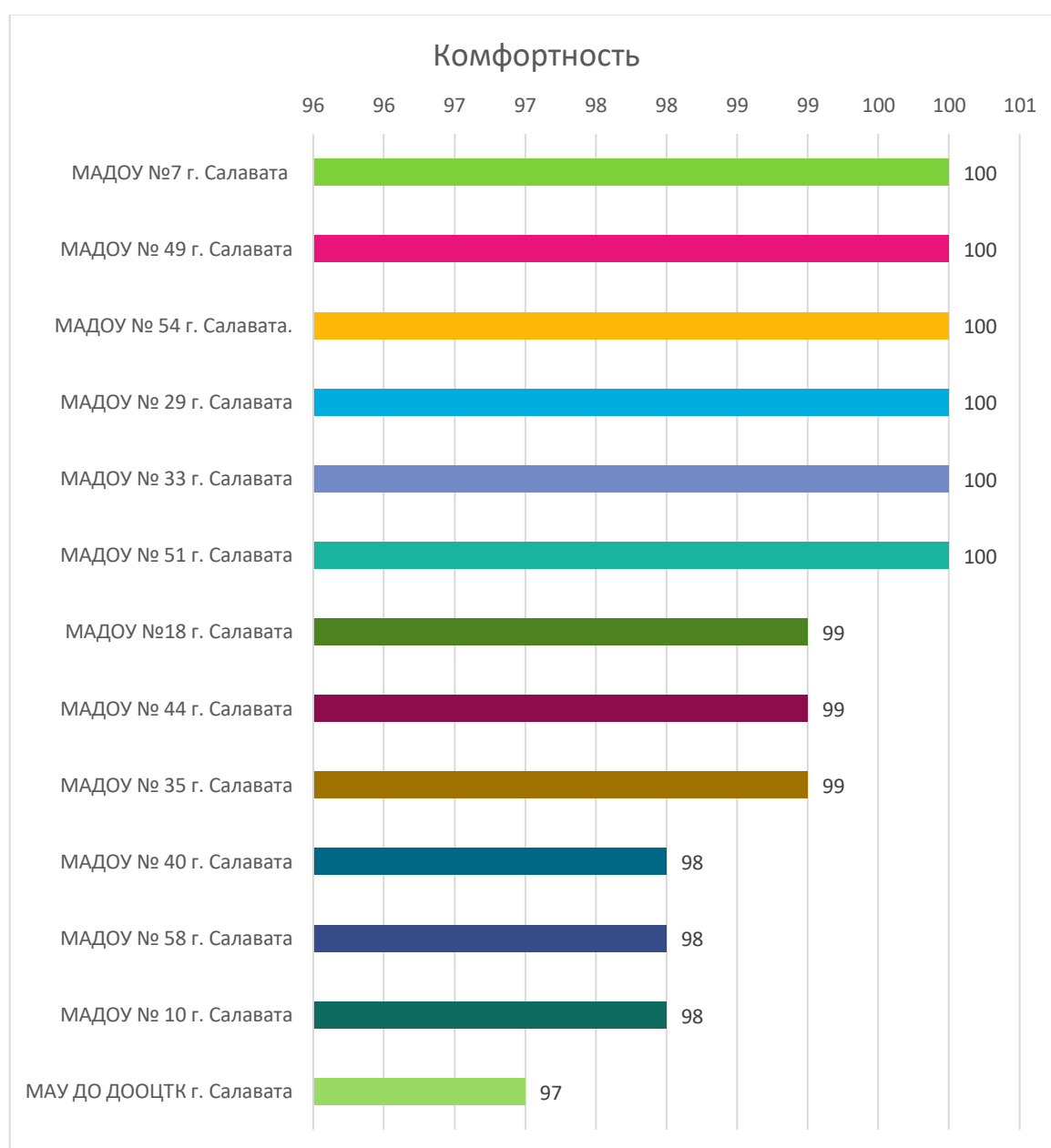
Лучшие оценки получили следующие организации

- ✓ МАДОУ №7 г. Салавата
- ✓ МАДОУ №18 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 44 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 49 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 54 г. Салавата.
- ✓ МАДОУ № 10 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 35 г. Салавата

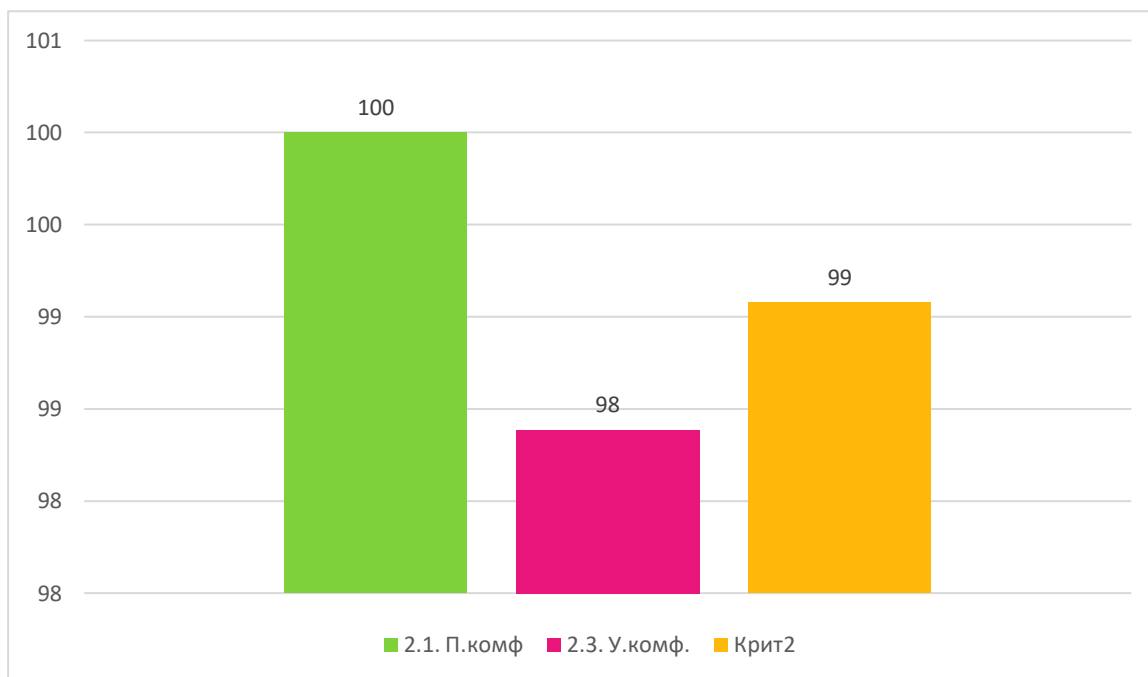
№ п/ п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	МАДОУ №7 г. Салавата	100	100	100	100
2	МАДОУ №18 г. Салавата	100	100	100	100
3	МАДОУ № 40 г. Салавата	94	100	99	98
4	МАДОУ № 44 г. Салавата	100	100	100	100
5	МАДОУ № 49 г. Салавата	100	100	100	100
6	МАДОУ № 54 г. Салавата.	100	100	100	100
7	МАДОУ № 58 г. Салавата	87	90	93	90
8	МАДОУ № 10 г. Салавата	100	100	100	100
9	МАДОУ № 29 г. Салавата	95	100	100	99
10	МАДОУ № 33 г. Салавата	85	90	99	92
11	МАДОУ № 35 г. Салавата	100	100	100	100
12	МАДОУ № 51 г. Салавата	90	100	99	97
13	МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	85	100	94	93

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 95 баллов из 100 возможных. При этом во всех организациях данный критерий был оценен как отличный, диапазон оценок - от 97 до 100 баллов.



Анализ показателей выявил, что более высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 баллов), чем субъективный «Доля получателей услуг, удовлетворенных舒适ностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (98 баллов).



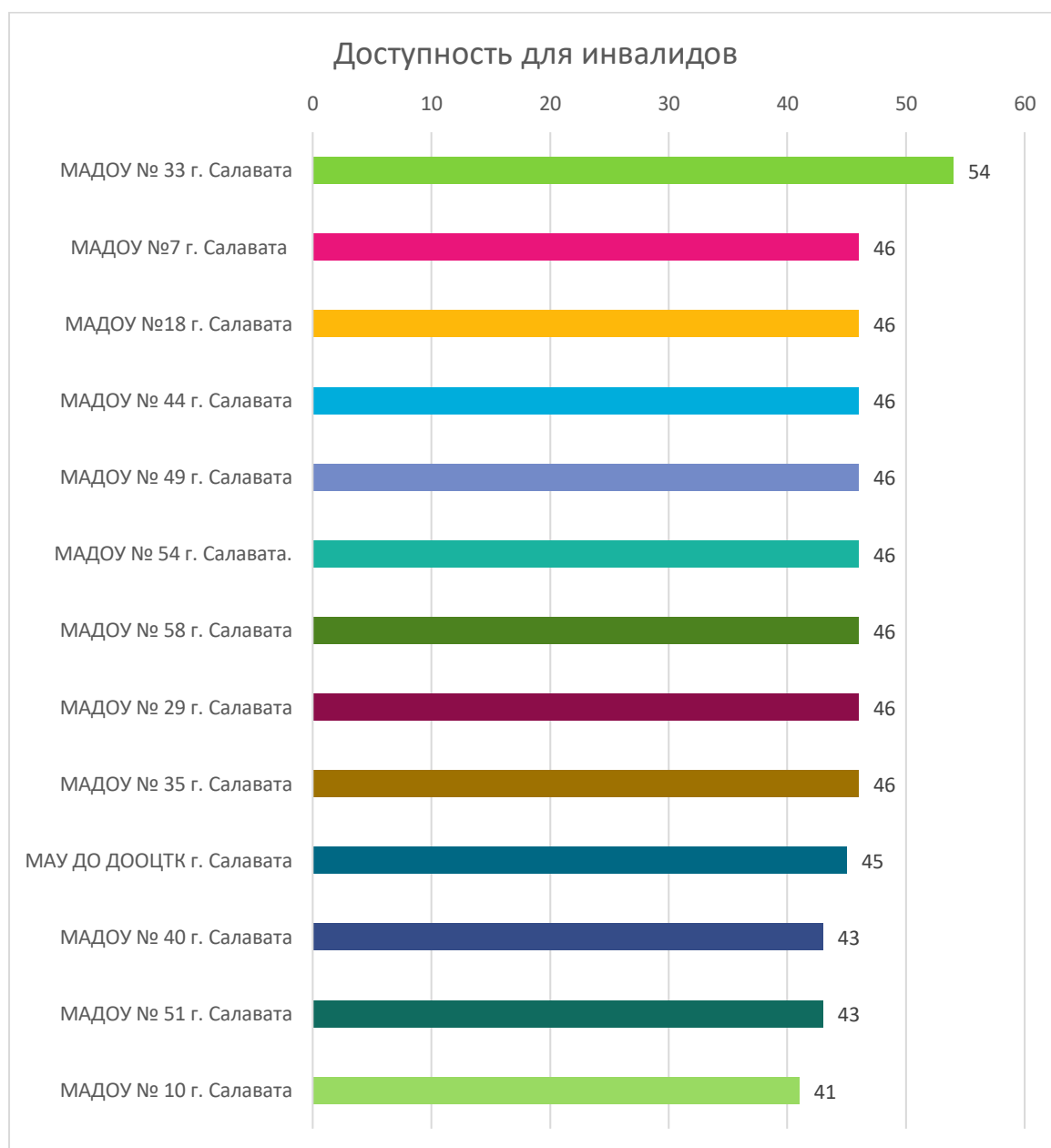
При этом наиболее высокие оценки получили следующие организации:

- ✓ МАДОУ №7 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 49 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 54 г. Салавата.
- ✓ МАДОУ № 29 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 33 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 51 г. Салавата

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		Крит2
		2.1. П.комф	2.3. У.комф.	
1	МАДОУ №7 г. Салавата	100	100	100
2	МАДОУ №18 г. Салавата	100	99	99
3	МАДОУ № 40 г. Салавата	100	96	98
4	МАДОУ № 44 г. Салавата	100	98	99
5	МАДОУ № 49 г. Салавата	100	100	100
6	МАДОУ № 54 г. Салавата.	100	100	100
7	МАДОУ № 58 г. Салавата	100	96	98
8	МАДОУ № 10 г. Салавата	100	97	98
9	МАДОУ № 29 г. Салавата	100	100	100
10	МАДОУ № 33 г. Салавата	100	100	100
11	МАДОУ № 35 г. Салавата	100	99	99
12	МАДОУ № 51 г. Салавата	100	100	100
13	МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	100	94	97

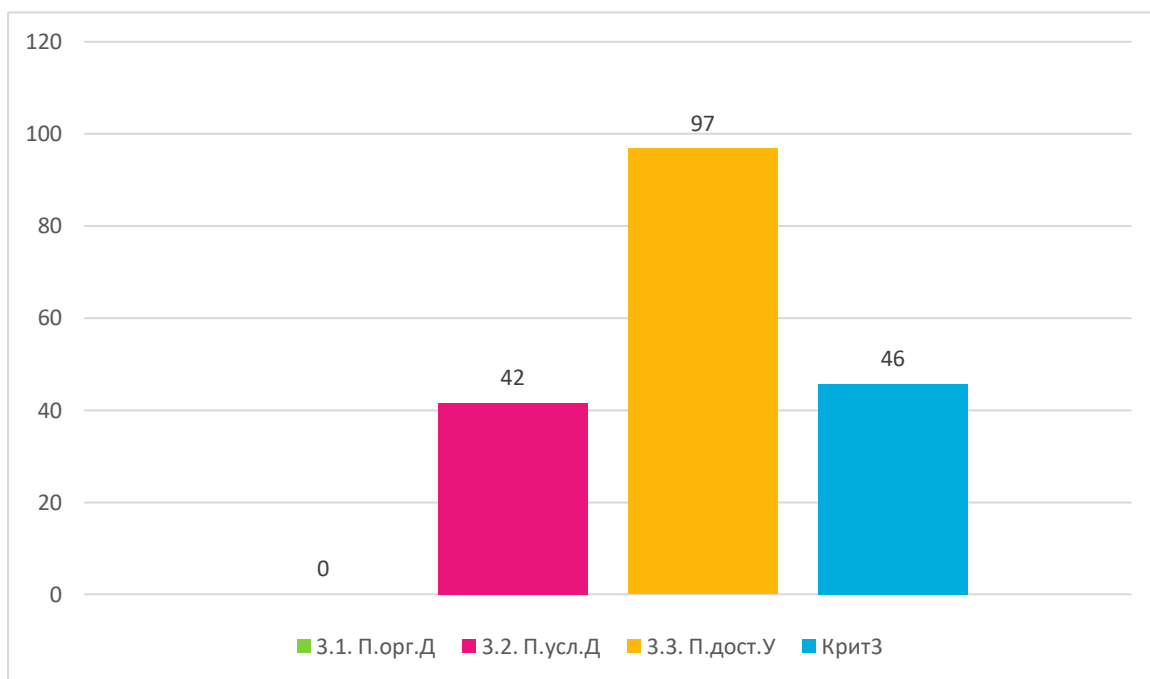
3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

По данному критерию отмечается наибольший разброс оценок. В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 46 баллов из 100 возможных. При этом все организации показали удовлетворительный уровень (41-60 баллов).



Значение показателя находится в диапазоне от 41 до 54 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (97 баллов). Более низкое значение принимает показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (42 баллов). Значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составило 0 баллов.



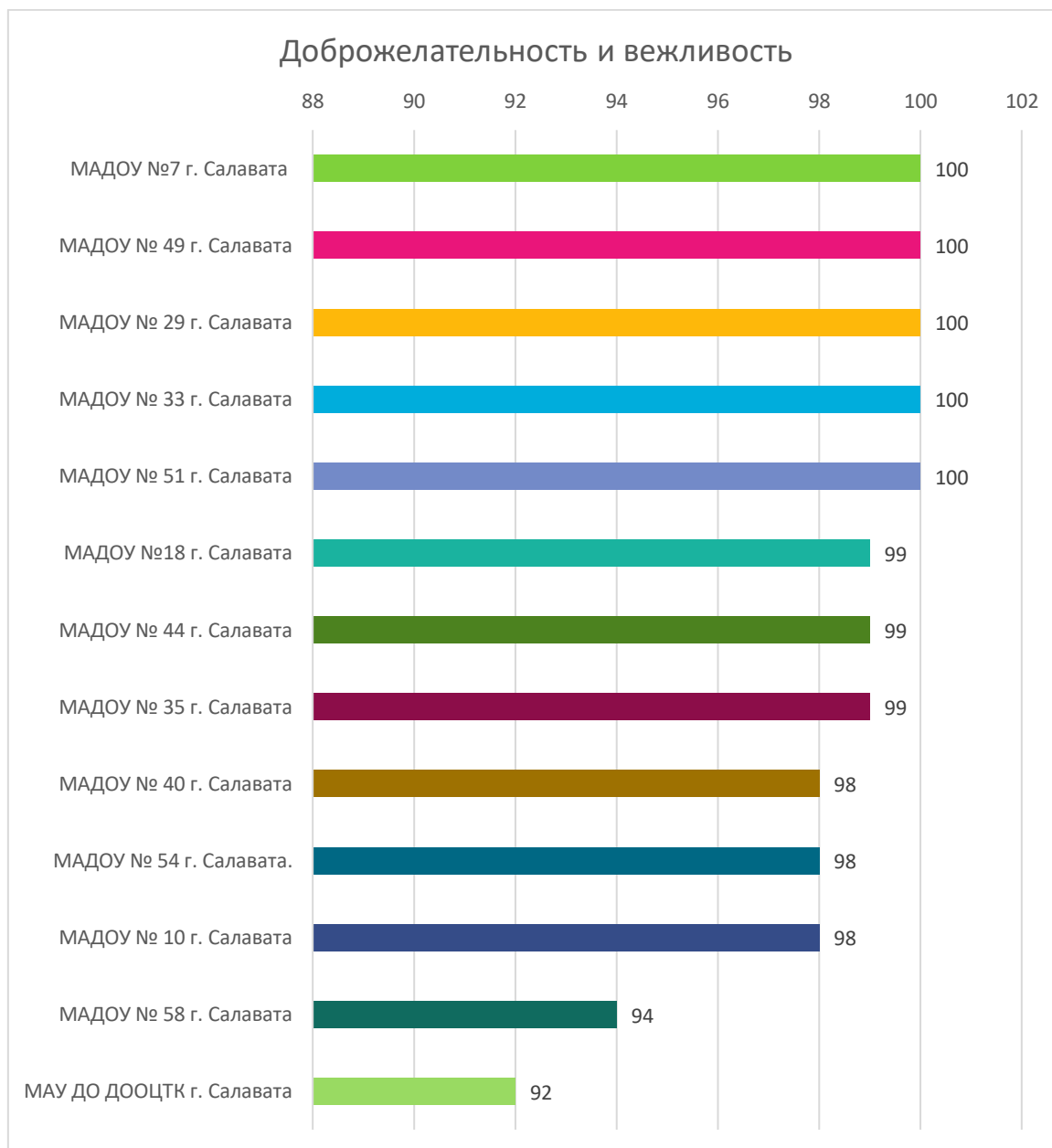
Лидером рейтинга является организация:

✓ МАДОУ № 33 г. Салавата

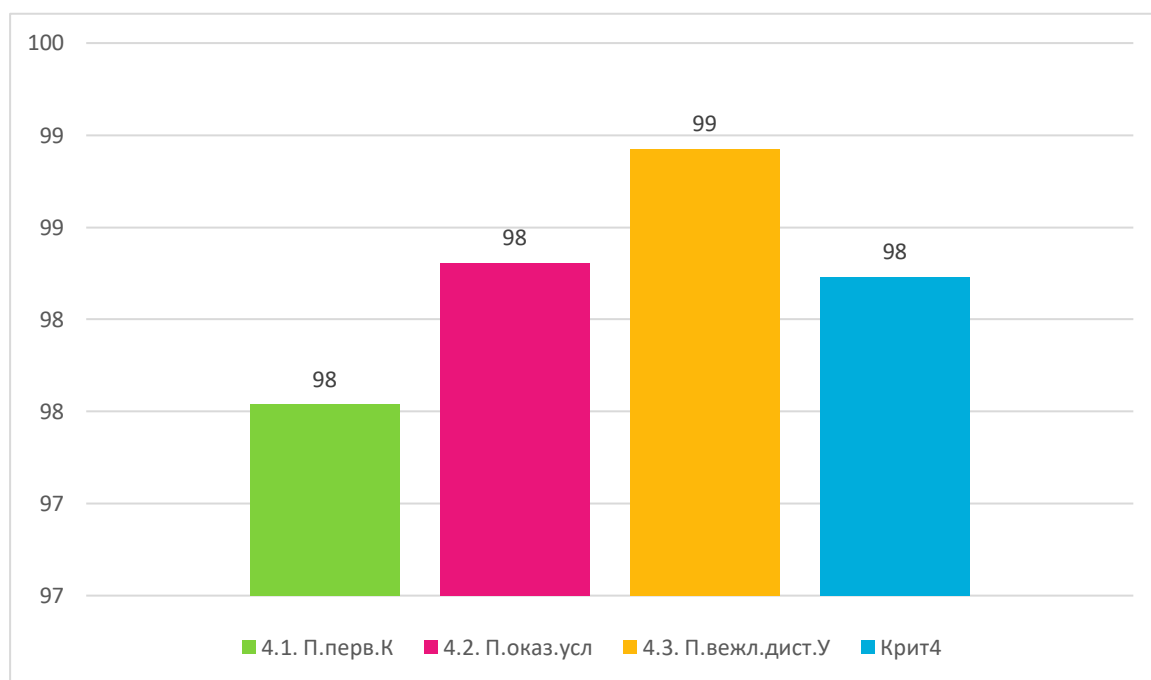
№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг. Д	3.2. П.усл. Д	3.3. П.дост. У	
1	МАДОУ №7 г. Салавата	0	40	100	46
2	МАДОУ №18 г. Салавата	0	40	100	46
3	МАДОУ № 40 г. Салавата	0	40	90	43
4	МАДОУ № 44 г. Салавата	0	40	100	46
5	МАДОУ № 49 г. Салавата	0	40	100	46
6	МАДОУ № 54 г. Салавата.	0	40	100	46
7	МАДОУ № 58 г. Салавата	0	40	100	46
8	МАДОУ № 10 г. Салавата	0	40	83	41
9	МАДОУ № 29 г. Салавата	0	40	100	46
10	МАДОУ № 33 г. Салавата	0	60	100	54
11	МАДОУ № 35 г. Салавата	0	40	100	46
12	МАДОУ № 51 г. Салавата	0	40	89	43
13	МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	0	40	97	45

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 98 балла из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 81 до 100 баллов) получили все организации. Диапазон оценок составил от 92 до 100 баллов.



Наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» - 99 баллов. Значение показателей «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 98 баллов.



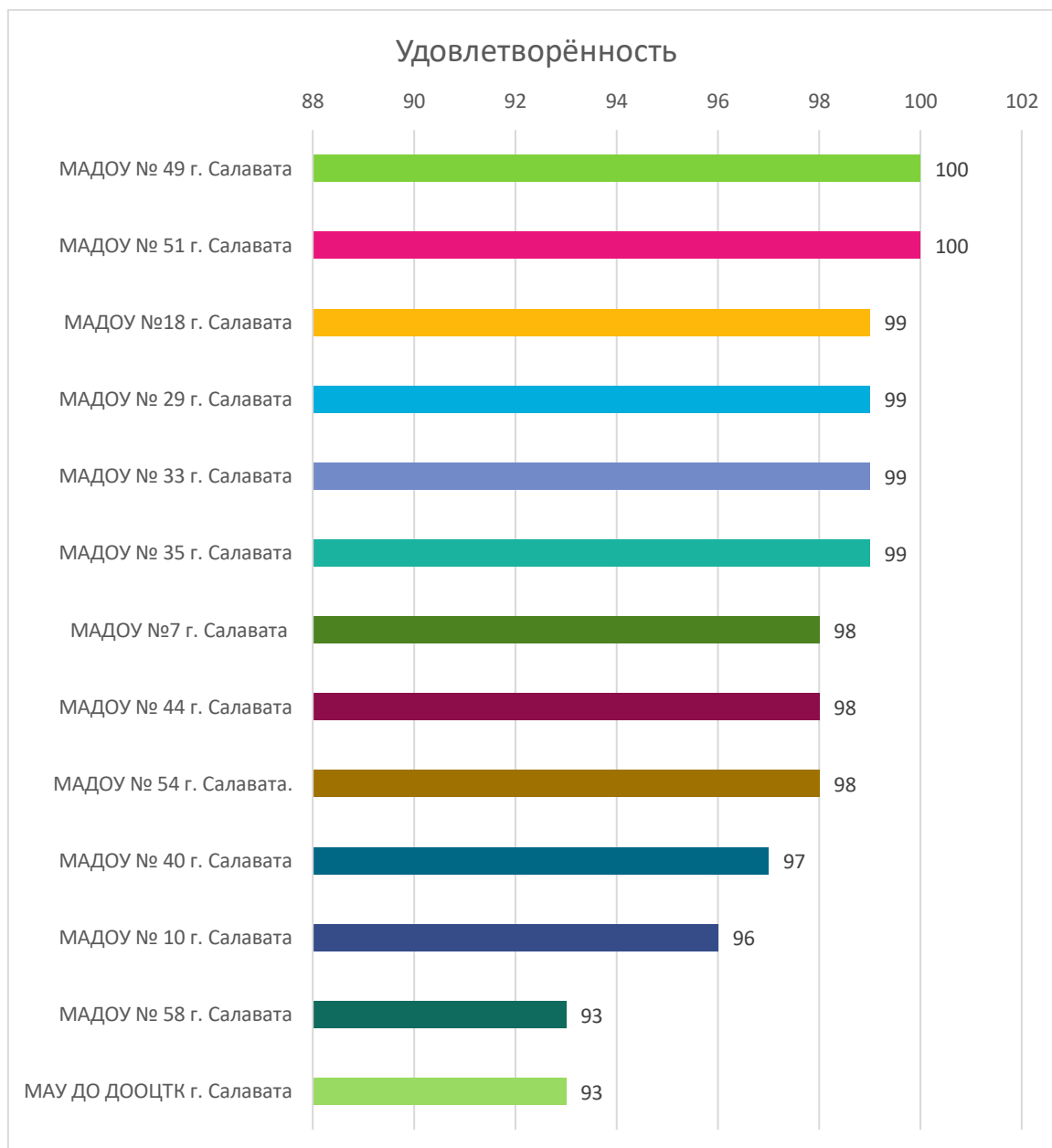
Лучшие результаты показали организации:

- ✓ МАДОУ №7 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 49 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 29 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 33 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 51 г. Салавата»

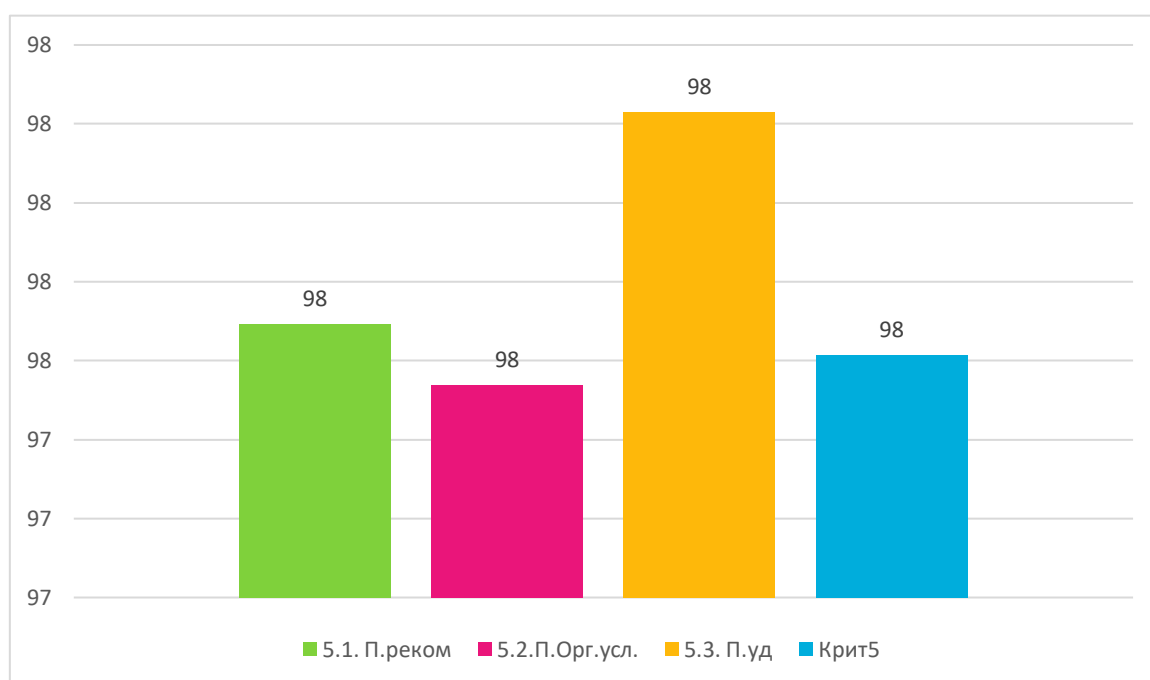
№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.д ист.У	
1	МАДОУ №7 г. Салавата	100	99	100	100
2	МАДОУ №18 г. Салавата	99	98	100	99
3	МАДОУ № 40 г. Салавата	98	98	98	98
4	МАДОУ № 44 г. Салавата	98	99	100	99
5	МАДОУ № 49 г. Салавата	100	99	100	100
6	МАДОУ № 54 г. Салавата.	98	98	100	98
7	МАДОУ № 58 г. Салавата	92	95	96	94
8	МАДОУ № 10 г. Салавата	97	98	99	98
9	МАДОУ № 29 г. Салавата	99	100	100	100
10	МАДОУ № 33 г. Салавата	100	100	100	100
11	МАДОУ № 35 г. Салавата	99	100	99	99
12	МАДОУ № 51 г. Салавата	99	100	100	100
13	МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	89	94	94	92

5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 98 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки по данному критерию получили все организации. Диапазон оценок – от 93 до 100.



Анализ показателей выявил, что все показатели принимают очень высокие значения. Значение показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации», «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» составило 98 баллов.



При этом наиболее высокие баллы получили следующие организации:

✓ МАДОУ № 49 г. Салавата

✓ МАДОУ № 51 г. Салавата

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5
		5.1. Преком	5.2.П.Орг. усл.	5.3. П.уд	
1	МАДОУ №7 г. Салавата	98	98	100	98
2	МАДОУ №18 г. Салавата	99	99	99	99
3	МАДОУ № 40 г. Салавата	98	97	96	97
4	МАДОУ № 44 г. Салавата	98	98	99	98
5	МАДОУ № 49 г. Салавата	100	100	100	100
6	МАДОУ № 54 г. Салавата.	98	98	100	98
7	МАДОУ № 58 г. Салавата	92	94	95	93
8	МАДОУ № 10 г. Салавата	97	95	95	96
9	МАДОУ № 29 г. Салавата	100	99	99	99
10	МАДОУ № 33 г. Салавата	99	99	100	99
11	МАДОУ № 35 г. Салавата	99	99	100	99
12	МАДОУ № 51 г. Салавата	99	100	100	100
13	МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	93	92	94	93

Выводы и рекомендации

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях г. Салават находится на высоком уровне, что показывают оценки образовательных организаций. Согласно критериям сайта bus.gov.ru, все организации получили отличные оценки (81-100 баллов).

Общий средний балл составил 88. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимает критерий комфортности (99 баллов), также высокие значения отмечаются по критериям открытости и доступности информации, доброжелательности и вежливости, удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (98 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (46 баллов).

Лучшими оказались организации:

- ✓ МАДОУ №7 г. Салавата
- ✓ МАДОУ №18 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 49 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 29 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 33 г. Салавата
- ✓ МАДОУ № 35 г. Салавата

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Основные недостатки в деятельности организаций связаны главным образом с недостаточностью условий для инвалидов, однако присутствуют и другие недостатки.

Наиболее выжными направлениями деятельности являются:

1. Оборудование организации и прилегающей к ней территории с учётом возможности доступа инвалидов-колясочников и других маломобильных граждан.
2. Обеспечение доступности образовательной деятельности для инвалидов с сенсорными и иными нарушениями, создание инклюзивных возможностей.

Конкретные недостатки деятельности отражены в таблице.

Наименование организации	Выявленные недосатки
МАДОУ №7 г. Салавата	Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ №18 г. Салавата	Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической

	информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 40 г. Салавата	Отсутствует часть необходимой информации на официальном сайте организации. Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 44 г. Салавата	Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 49 г. Салавата	Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 54 г. Салавата.	Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления

	образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 58 г. Салавата	Отсутствует часть необходимой информации на официальном сайте организации. Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 10 г. Салавата	Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 29 г. Салавата	Отсутствует часть необходимой информации на официальном сайте организации. Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 33 г. Салавата	Отсутствует часть необходимой информации на информационных стендах внутри организации. Отсутствует часть необходимой информации на официальном сайте организации. Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на

	дому.
МАДОУ № 35 г. Салавата	Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАДОУ № 51 г. Салавата	Отсутствует часть необходимой информации на информационных стендах внутри организации. Отсутствует часть необходимой информации на официальном сайте организации. Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
МАУ ДО ДООЦТК г. Салавата	Отсутствует часть необходимой информации на информационных стендах внутри организации. Отсутствует часть необходимой информации на официальном сайте организации. Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных 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. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Инструментарий исследования

АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

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?

1. да

2. нет (переход к вопросу 3)

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. 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»?

1. да

2. 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)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. 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?

1. да

2. нет (переход к вопросу 9)

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

1. да

2. 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)?

1. да

2. нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, учителя, воспитатели и прочие работники)?

1. да

2. 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.)?

1. да

2. 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)?

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

14. Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

I. Критерий "Открытость и доступность информации об организации":

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие/отсутствие/ не требуется (0/1/1)
1	Наличие сведений о деятельности организации, в т.ч. – о научной деятельности для организаций профессионального образования;	
2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;	
3	Наличие документов об организации – устава, лицензий на образовательную деятельность и др.;	
4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах, наличие мест для поступления и перевода по каждой из программ	
5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;	
6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;	
7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.	
8	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;	
9	Наличие информации о языках образования;	
10	Наличие отчета о результатах самообследования.	
11	Наличие сведений руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), включающих телефоны, адреса, графики работы;	
12	Наличие сведений о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;	
13	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации, их контактных данных	
14	Наличие сведений об условиях оказания образовательных услуг, наличии и стоимости платных услуг, информации об условиях проживания в интернате или общежитии	
15	Наличие отчёта о результатах самообследования образовательной организации	
16	О наличии и об условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки и стипендий;	
17	О трудоустройстве/поступлении выпускников	
	Итоговый максимальный балл	

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (1/0)
----------	--------------------	--------------------------------

1	телефон	
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 организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
6	иного дистанционного способа взаимодействия	

II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	
3	доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),	
5	санитарное состояние помещений образовательной организации.	

III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие оборудованных 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 санитарно-гигиенических помещений в организации.	

	Итоговый балл	
--	---------------	--

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	

ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

№ п/п	Официальное наименование учреждения	Адрес учреждения	Контактные телефоны, факс, e-mail, адрес сайта	Кол-во респондентов для опроса (анкетирования)
1.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №7" городского округа город Салават Республики Башкортостан	453265, Республика Башкортостан, г. Салават, ул. Калинина, д.64А	8(3476) 33-13-61 e - mail salmdou7@yandex.ru сайт https://madou7salavat.02edu.ru/	100
2.	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №18» городского округа города Салават Республики Башкортостан	453265, Республика Башкортостан, город Салават, ул.Ленинградская, 71 (1корпус) ул.Островского 60 (2 корпус)	8(3476)33-52-93, 8(3476)34-49-00 e - mail calmdou18@yandex.ru сайт https://madou18.02edu.ru/detsad/	150
3.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 40» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453263, Республика Башкортостан, город Салават, ул.Калинина, 69	8(3476) 32-68-10 e - mail salmdou40@mail.ru сайт https://salavatdoo40.edu-rb.ru	150
4.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 44» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453262, Республика Башкортостан, город Салават, ул.Островского,36	8(3476)36-03-21 e - mail mdoy44@mail.ru сайт http://44madou.ru/	100
5.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 49» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453265, Республика Башкортостан, город Салават, бул.Юлаева, 43	8(3476)33-08-51 e - mail salmdou49@mail.ru сайт https://madou49.02edu.ru/detsad/	100
6.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждения «Центр	453250, Республика Башкортостан, город Салават, ул. Октябрьская,	8(34763)32-67-14, 8(34763)32-39-84 e - mail mdou54salavat@mail.ru сайт https://www.54madou.ru	100

	развития ребенка – детский сад № 54» городского округа город Салават Республики Башкортостан.	66		
7.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 58» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453266 Республика Башкортостан, г. Салават, ул.Октябрьская, д.72а	8(34763)32-72-14 е - mail fatixowa.n@yandex.ru сайт http://madoy58.ru/	100
8.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад компенсирующего вида № 10» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453252, Республика Башкортостан, город Салават, б. Монтажников, д.8	8(34763)35-23 55, е - mail MADOY10slv@yandex.ru , сайт https://salavatds10.edu-rb.ru/	100
9.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 29» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453260, Республика Башкортостан, город Салават, ул. Уфимская, д.76	8(3476)32-50-06 е - mail mdou29@gmail.com сайт https://detsad29slv.02edu.ru	100
10.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 33» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453250, Республика Башкортостан, город Салават, ул.Октябрьская, д.19	8(3476)32-80-70 е - mail mdoy-33@mail.ru сайт http://ds33slv.ru	100
11.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 35» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453260, Республика Башкортостан, город Салават, ул.Уфимская, 86	8 (3476) 32-72-12, е - mail salmdou35@yandex.ru , сайт https://madou35salavat.02edu.ru/detsad/	100
12.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 51» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453263, Республика Башкортостан, город Салават, б. С. Юлаева, 15	тел: 8(3476)33-12-21 е-mail salmdou51@yandex.ru сайт https://salmdou51.ru/	100

13.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр туризма и краеведения» городского округа город Салават Республики Башкортостан	453252, Республика Башкортостан, город Салават, ул.Гафури, 41	8(3476)35-18-58 8(3476) 35-12-99 e - mail dooctk@mail.ru сайт http://dooctk-salavat.ucoz.ru	600
	ИТОГО			1900