

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»  
(ООО Исследовательская компания «Лидер»)

Директор ООО Исследовательская компания  
«Лидер»



Н.А. Цибина

2023 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления  
исследовательской деятельности в организации МКОУ «Мусковитская средняя общеобразовательная школа»  
Мамско-Чуйского района Иркутской области

2023

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

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

**Сокращенное наименование:** ООО Исследовательская компания «Лидер»

**Юридический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

**Фактический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 809

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговый орган:** 14.02.2019 г.

**ОКВЭД** 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

**Реквизиты:**

ТОЧКА ПАО БАНКА "ФК ОТКРЫТИЕ"

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810845250000999

р/с 40702810802500129057

**Электронная почта:** info@kras-lider.ru

**Директор:** Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА<sup>1</sup>

1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 4
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	стр. 8
5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 11
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 11
Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации на её официальном сайте	стр. 12
Приложение 2. Форма оценки при посещении организации	стр. 17
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями	стр. 19

---

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

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

Сбор и обобщение информации о качестве условий образовательной деятельности проводились в отношении следующей организации:

Наименование организации	Название в опросе
МКОУ «Мусковитская средняя общеобразовательная школа»	Мусковитская средняя общеобразовательная школа

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

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели и для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».
- Постановление Правительства РФ от 20 октября 2021 г. №1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»;
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

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

Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный в соответствии с «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Оценка объема информации, представленной на сайте и на стенде организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, у организаций общего образования производится по шкале от 0 до 45 баллов, где 0 – это минимальный объем информации, а 45 баллов – максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки информации, представленной на сайте учреждения.

Таблица 1.

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

Организация	Интегральный показатель
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	45

Организация наполнила свой официальный сайт всей необходимой информацией.

После посещения организации выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует и на нем есть вся необходимая информация.

### 3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. Все организации полностью выполнили норму по числу респондентов.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	4	5	125%

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

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 14 февраля по 21 февраля 2023 года.

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

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfODkFqfVd3tqeQBNdwrLneP36Noi3uh8EWIS7jLNIn9mT9sQ/vi ewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfODkFqfVd3tqeQBNdwrLneP36Noi3uh8EWIS7jLNIn9mT9sQ/vi ewform?usp=sf_link)

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

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

**Таблица 2.**

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

Показатели	Обрашались	Удовлетворены
Московитская средняя общеобразовательная школа	80	100

Абсолютно все респонденты обратившиеся к стендам организации, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем – доля удовлетворенных не менее 100%.

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

**Таблица 3.**

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Московитская средняя общеобразовательная школа	60	100

Абсолютно все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности – доля удовлетворенных 100%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности осуществления образовательной деятельности в организации. Долю респондентов, удовлетворенных условиями комфортности, вы можете увидеть в Таблице 4.

**Таблица 4.**

Доля респондентов, удовлетворенных условиями комфортности осуществления образовательной деятельности в организации, %

Условия комфортности	Удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации
Московитская средняя общеобразовательная школа	60

Больше половины респондентов удовлетворены условиями комфортности в организации – доля удовлетворенных 60%.

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

Посещение организаций Оператором выявило наличие всех необходимых условий комфортности предоставления услуг в организациях.

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

**Таблица 5.**

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

Показатели	Удовлетворены
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	100

Абсолютно все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов – доля удовлетворенных 100%.

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

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (6 показателей).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий. Номерам в таблице соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или 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

**Таблица 6.**

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов  
1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	1	0	1	0	1	3

У организации Мусковитская средняя общеобразовательная школа выполнены 3 из 5 условий доступности.

Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обстоит лучше (Таблица 7).

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

- 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 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
- 5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

**Таблица 7.**

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими  
1 - обеспечено, 0 - не обеспечен

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	0	1	0	0	0	1	2

В организации Мусковитская средняя общеобразовательная школа - обеспечены 2 из 6 условия доступности.

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

**Таблица 8.**

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	100	100

Абсолютно все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и непосредственного оказания услуги не ниже 100%.

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

**Таблица 9.**

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	80	100

Абсолютно все респонденты в организации, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников – уровень удовлетворенность 100%.

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

**Таблица 10.**

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	60	100	100

Больше половины респондентов готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг 100%, условиями оказания услуг в целом 100%.

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

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	4	5	125%

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

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	15	15

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	45	45

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	4	4

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	3	3

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	3	5

## 3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	1	1

#### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	5	5

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	5	5

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	4	4

#### 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	3	5

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	5	5

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	5	5

#### Предварительный расчет баллов по каждой организации

##### Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Мусковитская средняя общеобразовательная школа	100,00	80,00	64,00	100,00	88,00	86,40

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

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

На официальном сайте представлена вся необходимая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. №1802, Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831, а также Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

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

Территория, прилегающая к организации, и ее помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Отсутствует ряд условий, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

<b>Выявленный недостаток</b>
<b>Мусковитская средняя общеобразовательная школа</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li><li>- Наличие сменных кресел-колясок</li><li>- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li><li>- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li><li>- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</li><li>- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li></ul>

## **6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций**

Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» и «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» недостатки отсутствуют.

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

<b>Сайт</b>
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Наличие и функционирование абонентского номера телефона
Наличие и функционирование электронной почты
Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)
<b>Основные сведения</b>
Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации
Информация о дате создания образовательной организации
Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации
Информация о наименовании представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации)
Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
Информация о режиме работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
Информация о графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
Структура и органы управления образовательной организацией
Информация о фамилиях, именах, отчествах (при наличии) и должностях руководителей структурных подразделений
Информация о местах нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии структурных подразделений (органов управления))
Информация об адресах официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии официальных сайтов)
Информация об адресах электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии электронной почты)
Информация о положениях Информации о структурных подразделениях (об органах управления) образовательной организации с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (при наличии структурных подразделений (органов управления))
<b>Документы</b>
Устав образовательной организации

Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)
Правила внутреннего распорядка обучающихся
Правила внутреннего трудового распорядка
Коллективный договор (при наличии)
Отчет о результатах самообследования
Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (до подтверждения органом, осуществляющим государственный контроль (надзор) в сфере образования, исполнения предписания или признания его недействительным в установленном законом порядке) (при наличии)
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие правила приема обучающихся
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие режим занятий обучающихся
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, регламентирующие порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
<b>Образование</b>
Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе адаптированных образовательных программах, с указанием в отношении каждой программы:
Информация о формах обучения
Информация о нормативных сроках обучения
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательной программы (при наличии общественной, профессионально-общественной аккредитации)
Информация о языке(х), на котором(ых) осуществляется образование (обучение)
Информация об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой
Информация об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
Об описании образовательной программе с приложением образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок
Информация об учебном плане с приложением его в виде электронного документа
Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю), практики, в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в виде электронного документа
Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа
Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, в виде электронного документа
Информация об общей численности обучающихся

Информация о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)
Информация о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)
Информация о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований местных бюджетов (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)
Информация о численности обучающихся по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физического и (или) юридического лица (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)
Наименование образовательной программы (только для школ)
Информация о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписке из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)
<b>Образовательные стандарты</b>
Информация об утвержденных образовательных стандартах с приложением образовательных стандартов в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к образовательному стандарту в форме электронного документа
<b>Руководство Педагогический состав</b>
Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя
Наименование должности руководителя
Контактные телефоны руководителя
Адрес электронной почты руководителя
Информация о заместителях руководителя
Фамилия, имя, отчество (при наличии) заместителя(ей) руководителя
Наименование должности заместителя(ей) руководителя
Контактные телефоны заместителя(ей) руководителя
Адрес электронной почты заместителя(ей) руководителя
Информация о руководителях филиалов, представительствах образовательной организации (при наличии)
Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя(ей) филиала(ов)
Наименование должности руководителя(ей) филиала(ов)
Контактные телефоны руководителя(ей) филиала(ов)
Адрес электронной почты руководителя(ей) филиала(ов)
Информация о персональном составе педагогических работников каждой реализуемой программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок
Фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогических работников
Занимаемая должность (должности) педагогических работников
Уровень образования педагогических работников
Квалификация педагогических работников
Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогических работников
Повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка (при наличии) педагогических работников
Общий стаж работы педагогических работников
Стаж работы по специальности педагогических работников
Преподаваемые педагогическими работниками учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)

<b>Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса</b>
Информация об оборудованных учебных кабинетах
Информация об объектах для проведения практических занятий
Информация о библиотеке(ах)
Информация об объектах спорта
Информация о средствах обучения и воспитания
Информация об условиях питания обучающихся
Информация об условиях охраны здоровья обучающихся
Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям
Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе: о собственных электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии), о сторонних электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии)
<b>Стипендии и меры поддержки обучающихся</b>
Информация о мерах социальной поддержки
<b>Платные образовательный услуги</b>
Информация о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг
Информация об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе
Информация об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях
Информация об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования
<b>Финансово-хозяйственная деятельность</b>
Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года
Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации
Вакантные места для приема (перевода) обучающихся
Количество вакантных мест для приёма (перевода) за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджета субъекта Российской Федерации, местных бюджетов, за счёт средств физических и (или) юридических лиц по каждой образовательной программе
<b>Доступная среда</b>
Информация о специально оборудованных учебных кабинетах
Информация об объектах для проведения практических занятий, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Информация о библиотеке(ах), приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Информация об объектах спорта, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Информация о средствах обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Информация об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации
Информация о специальных условиях питания
Информация о специальных условиях охраны здоровья
Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций  
**ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Организация: \_\_\_\_\_

Дата посещения: \_\_\_\_\_ Время начала посещения \_\_\_\_\_

Время окончания посещения: \_\_\_\_\_

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

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации		
<b>1. Открытость и доступность информации об организации.</b>				
1.1	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет	
1.2	Информация о режиме, графике работы	Да	Нет	
1.3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	Да	Нет	
1.4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети Интернет структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	Да	Нет	
1.5	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да	Нет	
1.6	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Да	Нет	
1.7	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	Да	Нет	
1.8	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	Да	Нет	Частично
1.9	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	Да	Нет	
1.10	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	Да	Нет	
1.11	Наименование образовательной программы			
1.12	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные	Да	Нет	Частично

	телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)			
1.13	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	Да	Нет	

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

<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>				
<b>3.1</b>	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>			
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет	
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет	
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет	
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет	
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет	
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>			
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет	
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет	
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет	
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет	
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет	

**АНКЕТА<sup>2</sup>**  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**  
**услуг образовательными организациями**

*Уважаемый участник опроса!*

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

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

Да  Нет (переход к вопросу 3)

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

Да  Нет

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

Да  Нет (переход к вопросу 5)

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

Да  Нет

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

Условие	Да	Нет
Наличие зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Да  Нет (переход к вопросу 8)

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

Да  Нет

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

Да  Нет

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

Да  Нет

---

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

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

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

Да  Нет (переход к вопросу 12)

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

Да  Нет

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

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

Да  Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

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

Да  Нет

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

Да  Нет

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

---

**16. Ваш пол:**  Мужской  Женский **17. Ваш возраст** \_\_\_\_ (полных лет)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**