

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями дошкольного образования Саянского района Иркутской области

2019

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

Название: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью (ООО)

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

Телефон: +7 (391) 205-10-78

Электронная почта: info@kras-lider.ru

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

Руководитель организации: Цибина Наталья Александровна

Государственный (муниципальный) контракт: Договор на проведение работ по независимой оценке № 19-03-041 от 23.10.2019

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций	4
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	9
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	15
Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации	28
Приложение 2. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций. ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ	33
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями	35

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

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

В г. Саянск Иркутской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении пяти организаций дошкольного образования:

Организация	Наименование в таблицах	Сведения об организации
МДОУ Детский сад комбинированного вида №1 Журавленок	ДСК1	Адрес: 666302, Иркутская область, г. Саянск, мкр. Юбилейный, 5 Руководитель: Знаменская Ольга Викторовна Электронная почта: saydou1@mail.ru Телефон: (39553) 5-44-99 Сайт: http://mdou1.ru/
МДОУ Детский сад комбинированного вида №19 Росинка	ДС19	Адрес: 666302, Иркутская область, г.Саянск, мкр. Центральный, 19 Руководитель: Журавлева Ольга Александровна Электронная почта: say-dou19@mail.ru Телефон: (39553) 5-35-20 Сайт: https://dou19.tvoyasadik.ru/
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №21 Брусничка	ДС21	Адрес: 666302, Иркутская область, г. Саянск, мкр. Олимпийский, 21 Руководитель: Ануфриева Светлана Николаевна Электронная почта: saydou21@mail.ru Телефон: (39553) 5-58-63 Сайт: http://mdou21sayansk.com.ru
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №25 Василек	ДС25	Адрес: 666302, Иркутская область, г. Саянск, мкр. Строителей, 25 Руководитель: Грузных Любовь Михайловна Электронная почта: saydou25@mail.ru Телефон: (39553) 5-25-96 Сайт: http://mbdou25.ru
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №36 Улыбка	ДС36	Адрес: 666302, Иркутская область, г. Саянск, мкр. Октябрьский, 36 Руководитель: Сланикова Лариса Юрьевна Электронная почта: saydou36@mail.ru Телефон: (39553) 7-17-63 Сайт: http://dou36.tvoyasadik.ru/

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об образовательной организации², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

² Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах образовательных организаций были сформированы на основе нормативно-правовых актов, описанных в начале раздела.

Таблица 1.

Наличие или отсутствие на официальном сайте общей информации об организации и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия

Информация	ДКУ1	ДУ19	ДУ21	ДУ25	ДУ36
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	Да	Да	Да	Да	Да
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	Да	Да	Да	Да	Да
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	Да	Да	Да	Да	Да
1.4. Наличие режима и графика работы организации	Да	Да	Да	Да	Да
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Да	Да	Да	Да	Да
1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Да	Да	Да	Да	Да
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	Да	Да	Да	Да	Да
1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да	Да	Да	Да	Да
1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да	Да	Да	Да	Да
1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	Да	Да	Да	Да	Да
1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	Нет	Да	Да	Да	Нет

Полнота представления общей информации об организации и количество дистанционных способов обратной связи у всех организаций на высоком уровне - более 80% от требуемой информации. При этом важно отметить, что у всех организаций отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

В группе показателей 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», входящей в критерий «Доступность услуг для инвалидов» Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114, есть показатель «Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению». Данный показатель обеспечен у всех школ.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации должны присутствовать копии ряда документов. Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайте организации представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации копий соответствующих документов

Информация	ДКУ1	ДУ19	ДУ21	ДУ25	ДУ36
2.1. Наличие устава образовательной организации	Да	Да	Да	Да	Да
2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да	Да	Да	Да	Да
2.3. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	Да	Да	Да	Да	Да
2.4. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	Да	Да	Да	Да	Да
2.5. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	Да	Да	Да	Да	Да
2.6. Наличие отчета о результатах самообследования	Да	Да	Да	Да	Да
2.7. Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность	Да	Да	Да	Да	Да
2.8. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	Да	Да	Да	Да	Да

На официальных сайтах рассматриваемых организаций есть все копии соответствующих документов.

Далее оценивалось наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях. Результаты оценки представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о руководителе образовательной организации и его заместителях.

Информация	ДКУ1	ДУ19	ДУ21	ДУ25	ДУ36
3.1. Ф.И.О руководителя	Да	Да	Да	Да	Да
3.2. Ф.И.О заместителей руководителя	Да	Да	Да	Да	Да
3.3. Должности заместителей руководителя	Да	Да	Да	Да	Да
3.4. Телефон и электронная почта руководителя	Да	Да	Да	Да	Да
3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя	Да	Да	Да	Да	Да

Организации разместили информацию о руководителе образовательной организации и его заместителях в полной мере.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать

информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4.
Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы

Информация	ДКУ1	ДУ19	ДУ21	ДУ25	ДУ36
4.1. Ф.И.О работника	Да	Да	Да	Да	Да
4.2. Занимаемая должность (должности)	Да	Да	Да	Да	Да
4.3. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя	Да	Да	Да	Да	Да
4.4. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	Да	Да	Да	Да	Да
4.5. Общий стаж работы	Да	Да	Да	Да	Да
4.6. Стаж работы по специальности	Да	Да	Да	Да	Да

Организации в полной мере предоставили информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, на своем официальном сайте.

Далее оценивалось наличие информации, касающейся образовательного процесса. Результаты оценки представлены в Таблице 5.

Таблица 5.
Наличие или отсутствие на официальном сайте информации, касающейся образовательного процесса

Информация	ДКУ1	ДУ19	ДУ21	ДУ25	ДУ36
5.1. Наличие информации об уровне образования, получаемом в данной образовательной организации	Да	Да	Да	Да	Да
5.2. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации	Да	Да	Да	Да	Да
5.3. Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации	Да	Да	Да	Да	Да
5.4. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии	Да	Да	Да	Да	Да
5.5. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	Нет	Да	Да	Да	Да

Почти все организации в полной мере предоставили информацию об образовательном процессе на своем официальном сайте, за исключением ДКУ1, у которой отсутствуют методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса.

Последняя группа показателей, изучаемых на официальном сайте образовательной организации — это информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности. Наличие или отсутствие данной информации представлено в Таблице 6.

Таблица 6.

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, %

Информация	ДКУ1	ДУ19	ДУ21	ДУ25	ДУ36
6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Да	Нет	Да	Да	Част.
6.2. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Да	Нет	Нет	Част.	Да
6.3. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Част.	Нет	Да	Да	Нет
6.4. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Част.	Нет	Част.	Да	Част.
6.5. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья,	Нет	Нет	Да	Нет	Част.
6.6. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, к которым обеспечивается доступ обучающихся	Нет	Нет	Да	Нет	Част.
6.7. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Да	Нет	Да	Нет	Част.
6.8. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	Да	Да	Да	Да	Да

В соответствии с Постановлением Правительства России от 21 марта 2019 г. N 292 с 30 марта 2019 года материально-техническое обеспечение образовательной деятельности на официальном сайте организации должно быть описано в том числе с учетом потребностей инвалидов.

Если на сайте организации информация о материально-техническом обеспечении представлена, однако нет информации с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями, то для такой организации в таблице будет указано промежуточное значение “Частично” (в таблице применено сокращение - “Част.”).

Наиболее полно информацию о материально-техническом обеспечении предоставила ДУ21 (около 80%). Чуть более половины от необходимого количества информации было представлено на сайтах ДКУ1 (около 60%), ДУ25 и ДУ36 (около 55% каждое учреждения). И самый низкий показатель у ДУ19 - немногим более 10%.

Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством и местными органами управления образованием не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Таким образом, наличие самого стенда с информацией о деятельности организации может считаться полным выполнением требований. Стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации.

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. На сайте bus.gov.ru объем генеральной совокупности называется «Численность респондентов», а число респондентов реально прошедших опрос «Доля респондентов». В таблице ниже мы будем использовать эту терминологию, поскольку на bus.gov.ru данные значения нужно будет вносить именно под таким наименованием.

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МДОУ Детский сад комбинированного вида №1 Журавленок	200	80
МДОУ Детский сад комбинированного вида №19 Росинка	296	118
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №21 Брусничка	255	102
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №25 Василек	257	103
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №36 Улыбка	218	87

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 8 по 28 ноября 2019 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:

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

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

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 7.

Таблица 7.

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

Показатели	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
Обращались к информационным стендам	99	90	85	98	79
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100	98	96	100	94

Из числа респондентов, обратившихся к стендам организаций, подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 94%.

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 8.

Таблица 8.

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

Показатели	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
Пользовались официальным сайтом организации	100	74	63	96	48
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100	95	91	100	85

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 85%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 9.

Таблица 9.

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

Условия комфортности	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	95	63	75	95	72
Наличие и понятность навигации в помещении организации	95	61	59	93	53
Наличие и доступность питьевой воды в помещении	94	55	51	80	42

организации					
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	98	74	63	98	58
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	96	83	81	99	77
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	96	67	66	93	61

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, в основном колеблется от 61% до 96%.

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

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

Следующий вопрос казался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

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

Показатели	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	8	1	2	1	5
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	100	100	50	100	67

В ДСК1, ДС19 и ДС25 все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%. В ДС36 и ДС21 доступностью предоставления услуг для инвалидов удовлетворены 67% и 50% респондентов соответственно.

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).

В Таблицах 11 и 12 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 11.

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

Условия доступности для инвалидов	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
-----------------------------------	------	------	------	------	------

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

Территория организаций не оборудована с учетом доступности для инвалидов, во всех организациях отсутствуют все из перечисленных условий.

Так же обстоит дело с условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими - условия доступности отсутствуют полностью во всех организациях.

Таблица 12.

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

Условия доступности для инвалидов	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет

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 13.

Таблица 13.

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	100	95	92	99	94
Обеспечение непосредственного оказания услуги	100	97	90	99	92

Как мы видим из Таблицы 13, почти все респонденты организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных

типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 90%.

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 14.

Таблица 14.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, %

Показатели	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	96	69	65	92	52
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100	99	97	100	96

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

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 15

Таблица 15.
Общая оценка образовательной организации, %

Показатели	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	100	97	95	100	95
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	100	94	86	99	90
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	99	97	89	100	93

По всем трем показателям большинство респондентов готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 86%.

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

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией были рассчитаны в соответствии с “Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

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

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МДОУ Детский сад комбинированного вида №1 Журавленок	200	80
МДОУ Детский сад комбинированного вида №19 Росинка	296	118
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №21 Брусничка	255	102
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №25 Василек	257	103
МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №36 Улыбка	218	87

1. Критерий открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ					
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10	10	10	10	10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	8	8	9	9	9
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с					

получателями услуг и их функционирование					
--	--	--	--	--	--

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

ДСК1	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100
ДС19	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100
ДС21	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100
ДС25	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100
ДС36	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».					
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	97/97	105/107	88/92	124/124	123/131
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)	98/98	84/88	62/68	122/122	68/80

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

2. Комфортность условий предоставления услуг	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг					

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг

ДСК1	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) = 4 (80)
ДС19	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
ДС21	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) = 4 (80)
ДС25	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех

	включительно) = 4 (80)
ДС36	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) = 4 (80)

Показатели	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг					
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	94/98	80/119	71/108	118/127	100/165

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

3. Доступность услуг для инвалидов	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов					

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

ДСК1	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0
ДС19	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0
ДС21	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0
ДС25	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0
ДС36	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0

Показатели	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими					

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

ДСК1	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0
ДС19	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0
ДС21	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0
ДС25	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0
ДС36	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0

Показатели	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
------------	------	------	------	------	------

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.					
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	8/8	0/1	1/2	0/0	6/9

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

4. Доброжелательность, вежливость работников организации	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию					
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	98/98	113/119	99/108	126/127	155/165
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы					
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	98/98	116/119	97/108	126/127	151/165
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)					
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	94/94	81/82	68/70	117/117	82/85

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ДСК1	ДС19	ДС21	ДС25	ДС36
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.					
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.	98/98	116/119	103/108	127/127	157/165
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.					
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	98/98	112/119	93/108	126/127	148/165
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.					
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	97/98	116/119	96/108	127/127	154/165

5. Основные недостатки в работе организации культуры, 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 организации культуры и предложения по их устранению.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>На официальном сайте организации МДОУ Детский сад комбинированного вида №1 “Журавленок” в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" - Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса - Наличие реализуемых образовательных программ с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренные соответствующей образовательной программой - Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, - Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, к которым обеспечивается доступ обучающихся <p>Частично представлены (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>

2	<p>На официальном сайте организации МДОУ Детский сад комбинированного вида №19 “Росинка” в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, - сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, к которым обеспечивается доступ обучающихся - наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 	Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.
3	<p>На официальном сайте организации МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №21 “Брусничка” в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья <p>Частично представлены (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</p>	Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.

	<p>- сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	
4	<p>На официальном сайте организации МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №25 "Василек" в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, - сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, к которым обеспечивается доступ обучающихся - наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья <p>Частично представлены (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>
5	<p>На официальном сайте организации МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №36 "Улыбка" в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - наличие ссылки на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" - сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья <p>Частично представлены (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>

	<p>использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, - сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, к которым обеспечивается доступ обучающихся - наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 	
--	---	--

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>Территория, прилегающая к организации МДОУ Детский сад комбинированного вида №1 Журавленок, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или 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 <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

	<p>текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <ul style="list-style-type: none"> - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	
2.	<p>Территория, прилегающая к организации МДОУ Детский сад комбинированного вида №19 Росинка, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или 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 <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

	дому	
3.	<p>Территория, прилегающая к организации МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №21 Брусничка, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или 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 <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
4.	<p>Территория, прилегающая к организации МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №25 Василек, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

	<ul style="list-style-type: none"> - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому услуги в дистанционном режиме или на дому 	
5.	<p>Территория, прилегающая к организации МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №36 Улыбка, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или 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 <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

<p>текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <ul style="list-style-type: none">- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
---	--

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации

Наименование образовательной организации (филиала)				
Адрес интернет ресурса организации				
№	Показатели оценки	Основание	Да	Нет
1. Общая информация				
1.1	Наличие даты создания образовательной организации;	1.1 ³		
1.2	Наличие информации об учредителе образовательной организации;	1.1		
1.3	Наличие информации о месте нахождения образовательной организации;	1.1		
1.4	Наличие режима и графика работы организации;	1.1		
1.5	Наличие контактного телефона и электронной почты образовательной организации;	1.1		
1.6	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	3.2		
1.7	Наличие и функционирование абонентского номера телефона	1.1, 1.2		
1.8	Наличие и функционирование электронной почты	1.1, 1.2		
1.9	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2		
1.10	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2		
1.11	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2		

³ Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114

1.12	Наличие наглядной информации о структуре официального сайта	1.1		
1.13	Наличие ссылки на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет".	1.1		
2. Копии документов образовательной организации				
2.1	Наличие устава образовательной организации;	1.1		
2.2	Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);	1.1		
2.3	Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);	1.1		
2.4	Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;	1.1		
2.5	Наличие локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», регламентирующих: правила приема обучающихся, правила приема обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;	1.1		
2.6	Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся;	1.1		
2.7	Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;	1.1		
2.8	Наличие отчета о результатах самообследования.	1.1		
2.9	Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального	1.1		

	общего, основного общего или среднего общего образования			
2.10	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или сведений об отсутствии таковых предписаний	1.1		
3. Наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)				
3.1	Ф.И.О руководителя;	1.1		
3.2	Ф.И.О заместителей руководителя;	1.1		
3.3	Должности заместителей руководителя;	1.1		
3.4	Телефон и электронная почта руководителя;	1.1		
3.5	Телефон и электронная почта заместителей руководителя.	1.1		
4. Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы				
4.1	Ф.И.О работника;	1.1		
4.2	Занимаемая должность (должности);	1.1		
4.3	Учебные предметы/курсы;	1.1		
4.4	Наименование направления подготовки и (или) специальности;	1.1		
4.5	Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);	1.1		
4.6	Общий стаж работы;	1.1		
4.7	Стаж работы по специальности;	1.1		
5. Информация, касающаяся образовательного процесса				
5.1	Наличие информации об уровне образования;	1.1		
5.2	Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации;	1.1		
5.3	Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации;	1.1		
5.4	Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной	1.1		

	программы (при наличии государственной аккредитации);			
5.5	Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии;	1.1		
5.6	Наличие учебных планов приложением их копий;	1.1		
5.7	Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий (при наличии);	1.1		
5.8	Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии;	1.1		
5.9	Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;	1.1		
5.10	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	1.1		
6. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности				
6.1	Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.2	Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.3	Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.4	Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.5	Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.6	Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;			
6.7	Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным	1.1		

	сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;			
6.8	Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.9	Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.10	Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);	1.1		
6.11	Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	1.1		

**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	
1. Открытость и доступность информации об организации.			
1.1	Наличие информационного стенда в организации	Да	Нет

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

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих		

	инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, 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

АНКЕТА⁴
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

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

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

Да Нет (переход к вопросу 3)

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

Да Нет

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

Да Нет (переход к вопросу 5)

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

Да Нет

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

Условие	Да	Нет
Наличие зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁴ 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.

Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

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

Да Нет (переход к вопросу 8)

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

Да Нет

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

Да Нет

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

Да Нет

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

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

Да Нет (переход к вопросу 12)

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

Да Нет

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

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

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К организационным условиям 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!