

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»
(ООО «ГЭПИЦентр-2»)

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Рег. № _____

СОГЛАСОВАНО

Глава Называевского МР

(подпись) Н.Н. Стапцов

(дата)

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-2»

(подпись) В.В. Дрягин

(дата)

М.П.

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИКЛАДНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СЛЕДУЮЩИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ, КУЛЬТУРНО–ДОСУГОВУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ
НАЗЫВАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
(итоговый)

Муниципальный контракт № 15-2020 от 17.02.2020

Руководитель темы

(подпись, дата)

Е.А. Кузнецова

Омск 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Ответственный исполнитель	_____	Е.А. Кузнецова
	(подпись, дата)	(разделы 2.1, 2.4-2.6, заключение)
Исполнители темы	_____	И.И. Терехова
	(подпись, дата)	(введение, раздел 1)
	_____	О.А. Важинский
	(подпись, дата)	(разделы 2.2-2.3)
Нормоконтролер	_____	Т.И. Гунина
	(подпись, дата)	

РЕФЕРАТ

Отчет 89 с., 1 ч., 23 табл., 1 рис., 7 источников, 1 прил.

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, ОРГАНИЗАЦИЯ КУЛЬТУРЫ, НАЗЫВАЕВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

Объектом исследования являлись девять образовательных организаций и одна организация культуры Называевского муниципального района Омской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями образования Называевского муниципального района Омской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе девяти образовательных организаций и одной организации культуры Называевского муниципального района Омской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации о каждой обследованной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг девятью образовательными организациями и одной организацией культуры, осуществляющими свою деятельность на территории Называевского муниципального района Омской области.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	8 стр.
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА	12 стр.
1 Принципы сбора и анализа социологических данных	12 стр.
1.1 Описание метода и техники сбора данных	12 стр.
1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования	12 стр.
1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.....	14 стр.
2 Результаты независимой оценки качества	36 стр.
2.1 Открытость и доступность информации об организации.....	36 стр.
2.2 Комфортность условий предоставления услуг	51 стр.
2.3 Доступность услуг для инвалидов	54 стр.
2.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций.....	57 стр.
2.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	60 стр.
2.6 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.....	63 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	68 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	83 стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ А	84 стр.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов (анкеты, карточки, инструкция интервьюерам и др.), с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в данной Программе исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность (социальная)</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности</i>	– это оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях улучшения работы образовательной организации

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

г. - город

БУК - бюджетное учреждение культуры

ДО – дополнительное образование

МР – муниципальный район

НОК – независимая оценка качества

СОШ - средняя общеобразовательная школа

см. – смотри

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с муниципальным контрактом № 15-2020 от 17.02.2020 г. по заказу Администрации Называевского муниципального района Омской области в феврале-марте 2020 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-2» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг девяти образовательных организаций и одной организации культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Называевского муниципального района Омской области.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования и культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций указанных сфер, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций культуры и образования.

Независимая оценка качества услуг организаций культуры и образования на территории России осуществляется не первый год. За это время законодательство в области независимой оценки качества условий оказания услуг претерпело существенные изменения. Нормативные правовые акты на уровне законодательства Российской Федерации, принятые в 2018-2019 годах, унифицировали показатели для каждого типа

организаций социальной сферы, ввели единые формулы для расчётов ее критериев и показателей.

Таким образом, сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организаций образования и культуры на территории субъектов Российской Федерации, регламентированы 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказами Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599, Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2020 № 114. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями образования и культуры Называевского муниципального района Омской области, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг района для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций образования и культуры, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цель и задачи исследования

Цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования:

- 1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования;
- 2) повышение качества деятельности организациями в сфере образования.

Для достижения поставленных целей решению подлежат следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;
- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;
- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;
- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями в сфере образования.

Цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

2) повышение качества деятельности организациями в сфере культуры.

Для достижения поставленных целей решению подлежат следующие исследовательские задачи:

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;
- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;
- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;
- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись девять образовательных организаций (см. табл.1.1) и одна организация культуры (см. табл.1.2), осуществляющие свою деятельность на территории Называевского муниципального района Омской области.

Таблица – 1.1 Перечень образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№	Наименование образовательной организации
1	МБОУ «Называевская Гимназия»
2	МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1»
3	МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4»
4	МДБОУ «Называевский детский сад № 1»
5	МДБОУ «Называевский детский сад № 2»
6	МДБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области»
7	МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области»
8	МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»
9	МБОУ ДО «Дом детского творчества»

Таблица – 1.2 Перечень организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№	Наименование организации культуры
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»

Предметом исследования выступили суждения получателей услуг организаций с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте Организаций в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях Организаций.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

1 Принципы сбора и анализа социологических данных

Принципы сбора и анализа социологических данных в настоящем социологическом исследовании определены на основании Технического задания (приложение 1 к муниципальному контракту № 15-2020 от 17 февраля 2020 г.), содержащему перечень работ и технические требования к ним.

1.1 Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) Онлайн анкетирование респондентов (участников образовательного процесса) посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

2) Контент-анализ содержания официальных сайтов и другой официальной информации Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте Организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

3) *Контрольная закупка* – обращение в Организацию посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

4) *Наблюдение* – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена 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 России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг Организаций в размере 40% от объема

генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, и составила (см. табл. 2.1-2.2):

Таблица – 2.1 Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг организаций, в абс. значении (человек)

№	Наименование образовательной организации	Кол-во учащихся (воспитанников), чел.	Выборка (план), ед.
1	МБОУ «Называевская Гимназия»	563	225
2	МБОУ «Называевская СОШ № 1»	399	160
3	МБОУ «Называевская СОШ № 4»	472	189
4	МДБОУ «Называевский детский сад № 1»	170	68
5	МДБОУ «Называевский детский сад № 2»	141	56
6	МДБОУ «Детский сад № 3 г. Называевска Омской области»	100	40
7	МДБОУ «Детский сад № 4 г. Называевска Омской области»	190	76
8	МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»	843	337
9	МБОУ ДО «Дом детского творчества»	1000	400
Итого		3878	1551

Таблица – 2.2 Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг организаций, в абс. значении (человек)

№	Наименование организации культуры	Численность получателей услуг, чел.	Выборка (план), ед.
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	14341	600
Итого		14341	600

Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 286 единицы. Распределение выборочной совокупности в соответствии с оцениваемыми организациями представлено в табл. 3.1-3.2.

Таблица – 3.1 Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с оцениваемой организацией, в абс. значении (человек)

№	Наименование образовательной организации	Фактическая выборка, ед.
1	МБОУ «Называевская Гимназия»	243
2	МБОУ «Называевская СОШ № 1»	190
3	МБОУ «Называевская СОШ № 4»	276
4	МДБОУ «Называевский детский сад № 1»	77
5	МДБОУ «Называевский детский сад № 2»	76
6	МДБОУ «Детский сад № 3 г. Называевска Омской области»	41
7	МДБОУ «Детский сад № 4 г. Называевска Омской области»	93
8	МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»	433
9	МБОУ ДО «Дом детского творчества»	410
Итого		1839

Таблица – 3.2 Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с оцениваемой организацией, в абс. значении (человек)

№	Наименование организации культуры	Фактическая выборка, ед.
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	600
Итого		600

1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 4 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица – 4 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества условий оказания услуг образовательными организациями

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

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

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

№	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации

№	Показатели
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность
образовательной деятельности для инвалидов

№	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность,
вежливость работников организации

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

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

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

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались 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 2018г. № 344н (см. табл. 5, 6).

Таблица – 5 Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ($\Pi_{инф}$)	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($\Pi_{стенд}$)	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($\Pi_{сайт}$)	1-100 баллов	
$\Pi_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\Pi_{стенд}}{\Pi_{норм-стенд}} + \frac{\Pi_{сайт}}{\Pi_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ где $\Pi_{стенд}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации; $\Pi_{сайт}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации); $\Pi_{норм}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в						

случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);
И_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;
И_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:
 нормативное количество информации на стенде – 9-11 единиц информации (культура)**
 нормативное количество информации на сайте – 12-13 единиц информации (культура)**
 нормативное количество информации на стенде – 9-12 единиц информации (образование)**
 нормативное количество информации на сайте – 35-44 единиц информации (образование)**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**И_{норм}**) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С_{дист})	по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист})	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

	оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{дист}$)		мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.			
$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}$ (1.2) где $T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); $C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	0-100 баллов	

	сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)).		деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{У}_{\text{сайт}}$)		
$\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{стенд}} + \text{У}_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле: $\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\text{У}_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{\text{У}_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ где: $\text{У}_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; $\text{У}_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг; $\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах; $\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.						
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)			$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий			100 баллов

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ (2.1) где $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) $C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов 2.2. В сфере образования и культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования и культуры используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле: $P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{уд}}^{\text{комф}}}{2} \quad (2.2\text{к})$ где $P_{\text{комф.усл}}$ – обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1) $P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100,$ (2.3) Где						

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.			
Итого по критерию 2 «Комфорт-ность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)		$K^2 = (0,3 \times П_{комф.усл} + 0,4 \times П_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд})$	100 баллов

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов						
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на территории;	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$)					
$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \quad (3.2)$ где: $T^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).($\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}}$)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ где $Y^{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; $Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times \Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} + 0,3 \times \Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($Y^{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где $Y^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi^{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y^{\text{показ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

			экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы			
$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{показ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где $Y_{\text{показ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($Y_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ где $Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)		1,0	$K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ где $Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл.}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

			специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)			
$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ где $Y_{\text{орг.усл.уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ где $Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$S^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;
 K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 6.1 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	+
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	+
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+
4. Информация о режиме, графике работы	+	+
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. 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; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	+ *
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	+
12. 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.	+	+
13. Отчет о результатах самообследования	X	+
14. 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*	+ *	+ *
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми,	X	+ *

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
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 общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*		
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	+ *
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	X	+
18. Информация о формах обучения	X	+
19. Информация о нормативных сроках обучения	X	+
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	+ *	+ *
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	+
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	+ *
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	+
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	+
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	X	+
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	+ *
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	+
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	+ *	+ *
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		
30. Уровень образования	X	+ *
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	+ *

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	+ *
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	+ *	+ *
V. Образовательные стандарты		
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	X	+
VI. Руководство. Педагогический состав		
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	X	+
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+ *	+ *
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;		
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособенные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	+
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	+ *
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособенных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	+
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	+ *
IX. Платные образовательные услуги		
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+ *	+ *
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	+
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	+
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, 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)	X	+
Всего	15(I_{норм} **)	50(I_{норм} **)

Условные обозначения:

⊕ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

** Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (I_{норм}), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

** - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации I_{норм}, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Таблица – 6.2 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	+	+
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8**)	13 (11**)

2 Результаты независимой оценки качества

2.1 Открытость и доступность информации об организации

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества работы образовательных организаций и организаций культуры, оценке подлежали следующие показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

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

Наличие информации на информационных стендах в помещениях образовательных организаций и организаций культуры, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблицах 7.1-7.2.

Таблица – 7.1 Объем информации об образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций, ед.

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	Называевская Гимназия	Называевская СОШ № 1	Называевская СОШ № 4	Детско-юношеская спортивная школа	Дом детского творчества	Детский сад № 3	Детский сад № 4	Называевский детский сад № 1	Называевский детский сад № 2
I. Основные сведения										
Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией										
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; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
III. Документы (в виде копий)										
Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+	-	+	+	*	*	*	*	*
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.	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+
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*	+	*	*	*	*	*	*	*	*	*
IV. Образование										
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	+	*	+	-	-	-	*	*	*	*

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	Называевская Гимназия	Называевская СОШ № 1	Называевская СОШ № 4	Детско-юношеская спортивная школа	Дом детского творчества	Детский сад № 3	Детский сад № 4	Называевский детский сад № 1	Называевский детский сад № 2
Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	+ *	-	-	-	*	*	*	*	*	-
VI. Руководство. Педагогический состав										
Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности										
Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+ *	-	-	-	*	*	-	-	+	+
IX. Платные образовательные услуги										
Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+ *	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Всего	14	10	6	9	8	8	8	8	9	9

Таблица – 7.2 **Объем информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, ед.**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	БУК Называевского муниципального района «Культура»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
5. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+*	*
III. Информация о независимой оценке качества		
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
	10*	9

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

По результатам контент-анализа официальных сайтов участвующих в исследовании организаций, было отмечено фактическое наличие информации об образовательной организации и организации культуры в соответствии с установленным нормативными правовыми актами перечнем информации (см. табл. 8.1-8.2).

Таблица – 8.1 Объем информации об образовательной организации, размещенной на официальных сайтах организаций образовательных организаций, ед.

Перечень информации	на официальном сайте организации и в сети "Интернет»	Называевская Гимназия	Называевская СОШ № 1	Называевская СОШ № 4	Детско-юношеская спортивная школа	Дом детского творчества	Детский сад № 3	Детский сад № 4	Называевский детский сад № 1	Называевский детский сад № 2
I. Основные сведения										
1. Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4. Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией										
6. 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; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+
III. Документы (в виде копий)										
8. Устав образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+	+	+	*	*	*	*	*	*
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+
12. 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.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
13. Отчет о результатах самообследования	+	-	-	+	+	+	-	+	-	-

14. 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*	+	*	+	+	+	*	*	+	+	+	+
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход 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 общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	+	*	+	+	+	-	-	+	-	+	+
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	+	*	-	+	+	+	+	+	+	+	+
IV. Образование											
17. Информация о реализуемых уровнях образования	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
18. Информация о формах обучения	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
19. Информация о нормативных сроках обучения	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии)* государственной аккредитации)	+	*	+	+	+	+	*	+	*	*	*
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+		+	+	+	+	-	+	+	+	+
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	+	*	+	+	+	+	+	+	+	+	+
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+		+	+	+	+	+	+	+	+	-
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	+		+	+	+	+	-	+	-	+	-
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	+	*	-	+	+	*	*	+	-	+	-
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	+	*	+	+	-	*	*	*	*	*	*
V. Образовательные стандарты											

34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
VI. Руководство. Педагогический состав										
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности										
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+	*	+	+	+	+	*	+	+	+
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки										
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	+	*	+	+	+	*	*	+	+	+

45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	+	+	+	+	*	*	+	+	+	+
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	+	*	*	*	*	*	*	*	*	*
IX. Платные образовательные услуги										
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+	*	+	+	+	*	*	+	+	+
X. Финансово-хозяйственная деятельность										
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
XI. Вакантные места для приема (перевода)										
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, 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)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Всего	50(И_{норм} **)	42	43	44	35	32	42	38	41	37

Таблица – 8.2 Объем информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, ед.

Перечень информации	На официальном сайте организации в сети «Интернет»	БУК Называевского муниципального района «Культура»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	+	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	+	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+	*
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	13 (11**)	12

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

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адрес электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

Количество зафиксированных по результатам «контрольной закупки» функционирующих дистанционных способов взаимодействия с организацией социальной сферы представлено в таблицах 9.1-9.2.

Таблица – 9.1 Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, ед.

№	Наименование образовательной организации	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
1	Называевская Гимназия	более трех
2	Называевская СОШ № 1	более трех
3	Называевская СОШ № 4	более трех
4	Детско-юношеская спортивная школа	более трех
5	Дом детского творчества	более трех
6	Детский сад № 3	более трех
7	Детский сад № 4	более трех
8	Называевский детский сад № 1	более трех
9	Называевский детский сад № 2	более трех

Таблица – 9.2 Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, ед.

№	Наименование организации культуры	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	более трех

1.3. Доля получателей услуг организаций образования и культуры, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателя удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания (см. табл. 10.1-10.2).

Таблица – 10.1 Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте в сети «Интернет», чел.

№	Наименование образовательной организации	Выборка всего, чел.	Обращались к информации на инф. стенде организации, чел.	Показатель 1.3.1 удовлетворенность: информационный стенд	Обращались к информации на официальном сайте организации, чел.	Показатель 1.3.2 удовлетворенность: официальный сайт
1	Называевская Гимназия	243	234	233	202	198
2	Называевская СОШ № 1	190	150	145	121	119
3	Называевская СОШ № 4	276	224	219	170	165
4	Детско-юношеская спортивная школа	433	417	415	378	376
5	Дом детского творчества	410	410	410	406	406
6	Детский сад № 3	41	40	40	38	38
7	Детский сад № 4	93	89	88	86	86
8	Называевский детский сад № 1	77	76	76	75	75
9	Называевский детский сад № 2	76	62	61	59	59

Таблица – 10.2 Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте в сети «Интернет», чел.

№	Наименование организации культуры	Выборка всего, чел.	Обращались к информации на инф. стенде организации, чел.	Показатель 1.3.1 удовлетворенность: информационный стенд	Обращались к информации на официальном сайте организации, чел.	Показатель 1.3.2 удовлетворенность: официальный сайт
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	600	578	577	542	539

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций образования и культуры, максимальное значение критерия «Открытость и доступность информации об организации» составляет 100 баллов. Расчет критерия

«Открытость и доступность информации об организации» приведен в таблицах 11.1 и 11.2.

Таблица – 11.1 Критерий «Открытость и доступность информации об организации» (образовательные организации)

№	Наименование образовательной организации	Показатель 1.1 (баллы)	Показатель 1.1, %	Показатель 1.2 (баллы)	Показатель 1.2, %	Показатель 1.3 (баллы)	Показатель 1.3, %	Критерий «Открытость и доступность информации об организации» (баллы)	Критерий «Открытость и доступность информации об организации», %
1	Называевская Гимназия	26,8	26,8%	30,0	30,0%	39,5	39,5%	96,3	96,3%
2	Называевская СОШ № 1	22,2	22,2%	30,0	30,0%	39,0	39,0%	91,2	91,2%
3	Называевская СОШ № 4	26,3	26,3%	30,0	30,0%	39,0	39,0%	95,2	95,2%
4	Детско-юношеская спортивная школа	27,0	27,0%	30,0	30,0%	39,8	39,8%	96,8	96,8%
5	Дом детского творчества	28,7	28,7%	30,0	30,0%	40,0	40,0%	98,7	98,7%
6	Детский сад № 3	28,3	28,3%	30,0	30,0%	40,0	40,0%	98,3	98,3%
7	Детский сад № 4	26,9	26,9%	30,0	30,0%	39,8	39,8%	96,7	96,7%
8	Называевский детский сад № 1	29,6	29,6%	30,0	30,0%	40,0	40,0%	99,6	99,6%
9	Называевский детский сад № 2	28,2	28,2%	30,0	30,0%	39,7	39,7%	97,9	97,9%

Таблица – 11.2 Критерий «Открытость и доступность информации об организации» (организация культуры)

№	Наименование организации культуры	Показатель 1.1 (баллы)	Показатель 1.1, %	Показатель 1.2 (баллы)	Показатель 1.2, %	Показатель 1.3 (баллы)	Показатель 1.3, %	Критерий «Открытость и доступность информации об организации» (баллы)	Критерий «Открытость и доступность информации об организации», %
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	30,0	30,0%	30,0	30,0%	39,9	39,9%	99,9	99,9%

Следует отметить, что участники образовательного процесса дали более высокие оценки открытости и доступности информации об образовательной организации, размещенной на информационных стендах и официальных сайтах, в сравнении с оценками, полученными в ходе контент-анализа открытых источников.

2.2 Комфортность условий предоставления услуг

В состав критерия «Комфортность условий предоставления услуг» входят следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наличие комфортных условий предоставления услуг в образовательных организациях и организации культуры, зафиксированное по результатам наблюдения, приведено в таблицах 12.1 и 12.2.

Таблица – 12.1 **Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг, ед.**

№	Наименование образовательной организации	Число комфортных условий для предоставления услуг
1	Называевская Гимназия	пять и более
2	Называевская СОШ № 1	пять и более
3	Называевская СОШ № 4	пять и более
4	Детско-юношеская спортивная школа	пять и более
5	Дом детского творчества	пять и более
6	Детский сад № 3	пять и более
7	Детский сад № 4	пять и более
8	Называевский детский сад № 1	пять и более
9	Называевский детский сад № 2	пять и более

Таблица – 12.2 **Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг, ед.**

№	Наименование организации культуры	Число комфортных условий для предоставления услуг
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	пять и более

2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Численность получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в разрезе обследованных образовательных организаций и организации культуры представлена в таблицах 13.1-13.2.

Таблица – 13.1 **Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, чел.**

№	Наименование образовательной организации	Выборка	2.3. удовлетворенность комфортностью предоставления услуг
1	Называевская Гимназия	243	223
2	Называевская СОШ № 1	190	163
3	Называевская СОШ № 4	276	234

№	Наименование образовательной организации	Выборка	2.3. удовлетворенность комфортностью предоставления услуг
4	Детско-юношеская спортивная школа	433	410
5	Дом детского творчества	410	409
6	Детский сад № 3	41	39
7	Детский сад № 4	93	91
8	Называевский детский сад № 1	77	76
9	Называевский детский сад № 2	76	69

Таблица – 13.2 **Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, чел.**

№	Наименование организации культуры	Выборка	2.3. удовлетворенность комфортностью предоставления услуг
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	600	580

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций социальной сферы, максимальное значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Комфортность условий предоставления услуг» приведен в таблицах 14.1-14.2.

Таблица – 14.1 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№	Наименование образовательной организации	Показатель 2.1 (баллы)	Показатель 2.1, %	Показатель 2.3 (баллы)	Показатель 2.3, %	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (баллы)	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг», %
1	Называевская Гимназия	50,0	50,0%	45,9	45,9%	95,9	95,9%
2	Называевская СОШ № 1	50,0	50,0%	42,9	42,9%	92,9	92,9%
3	Называевская СОШ № 4	50,0	50,0%	42,4	42,4%	92,4	92,4%
4	Детско-юношеская спортивная школа	50,0	50,0%	47,3	47,3%	97,3	97,3%
5	Дом детского творчества	50,0	50,0%	49,9	49,9%	99,9	99,9%
6	Детский сад № 3	50,0	50,0%	47,6	47,6%	97,6	97,6%
7	Детский сад № 4	50,0	50,0%	48,9	48,9%	98,9	98,9%
8	Называевский детский сад № 1	50,0	50,0%	49,4	49,4%	99,4	99,4%
9	Называевский детский сад № 2	50,0	50,0%	45,4	45,4%	95,4	95,4%

Таблица – 14.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№	Наименование образовательной организации	Показатель 2.1 (баллы)	Показатель 2.1, %	Показатель 2.3 (баллы)	Показатель 2.3, %	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (баллы)	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг», %
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	50,0	50,0%	48,3	48,3%	98,3	98,3%

2.3 Доступность услуг для инвалидов

В состав критерия «Доступность услуг для инвалидов» входят следующие показатели:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Количество условий доступности образовательных организаций и организации культуры для инвалидов и количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблицах 15.1-15.2.

Таблица – 15.1 Условия доступности организации и ее услуг для инвалидов, ед.

№	Наименование образовательной организации	3.1 Количество условий доступности организации для инвалидов	3.2 Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
1	Называевская Гимназия	1	3
2	Называевская СОШ № 1	1	2
3	Называевская СОШ № 4	1	2
4	Детско-юношеская спортивная школа	2	1
5	Дом детского творчества	2	4
6	Детский сад № 3	1	1
7	Детский сад № 4	1	1
8	Называевский детский сад № 1	1	2
9	Называевский детский сад № 2	1	1

Таблица – 15.2 Условия доступности организации и ее услуг для инвалидов, ед.

№	Наименование организации культуры	3.1 Количество условий доступности организации для инвалидов	3.2 Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	2	1

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания.

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию социальной сферы.

Всего оценку по данному показателю дали 64 респондента из числа участников анкетирования, получающих услуги в 5 обследуемых образовательных организациях, 58 из них удовлетворены доступностью услуг оцениваемой организации образования для инвалидов и представителей других маломобильных групп (см. табл. 16.1).

Таблица – 16.1 Удовлетворенность инвалидов (членов их семей) доступностью услуг организации, чел.

№	Наименование образовательной организации	Выборка	Число получателей услуг-инвалидов/члено в их семей инвалидов/члено в их семей	3.3.1 Удовлетворенность инвалидов/членов их семей доступностью услуг организации	
				Удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)
1	Называевская Гимназия	243	6	5	1
2	Называевская СОШ № 1	190	28	28	0
3	Называевская СОШ № 4	276	17	14	3
4	Детско-юношеская спортивная школа	433	0	0	0
5	Дом детского творчества	410	12	10	2
6	Детский сад № 3	41	0	0	0
7	Детский сад № 4	93	0	0	0
8	Называевский детский сад № 1	77	1	1	0
9	Называевский детский сад № 2	76	0	0	0
Итого		1839	64	58	6

По организации культуры оценку по данному показателю дали 114 респондентов из числа участников анкетирования, 111 из них удовлетворены доступностью услуг оцениваемой организации культуры для инвалидов и представителей других маломобильных групп (см. табл. 16.2).

Таблица – 16.2 Удовлетворенность инвалидов (членов их семей) доступностью услуг организации, чел.

№	Наименование организации культуры	Выборка	Число получателей услуг-инвалидов/члено в их семей инвалидов/члено в их семей	3.3.1 Удовлетворенность инвалидов/членов их семей доступностью услуг организации	
				Удовлетворен (а)	Не удовлетворен (а)
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	600	114	111	3
Итого		600	114	111	3

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций социальной сферы, максимальное значение критерия «Доступность услуг для инвалидов» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Доступность услуг для инвалидов» приведен в таблицах 17.1-17.2.

Таблица – 17.1 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№	Наименование образовательной организации	Показатель 3.1 (баллы)	Показатель 3.1 (проценты)	Показатель 3.2 (баллы)	Показатель 3.2 (проценты)	Показатель 3.3 (баллы)	Показатель 3.3 (проценты)	Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (баллы)	Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (проценты)
1	Называевская Гимназия	6,0	6,0%	24,0	24,0%	25,0	25,0%	55,0	55,0%
2	Называевская СОШ № 1	6,0	6,0%	16,0	16,0%	30,0	30,0%	52,0	52,0%
3	Называевская СОШ № 4	6,0	6,0%	16,0	16,0%	24,7	24,7%	46,7	46,7%
4	Детско-юношеская спортивная школа	12,0	12,0%	8,0	8,0%	0,0	0,0%	20,0	20,0%
5	Дом детского творчества	12,0	12,0%	32,0	32,0%	25,0	25,0%	69,0	69,0%
6	Детский сад № 3	6,0	6,0%	8,0	8,0%	0,0	0,0%	14,0	14,0%
7	Детский сад № 4	6,0	6,0%	8,0	8,0%	0,0	0,0%	14,0	14,0%
8	Называевский детский сад № 1	6,0	6,0%	16,0	16,0%	30,0	30,0%	52,0	52,0%
9	Называевский детский сад № 2	6,0	6,0%	8,0	8,0%	0,0	0,0%	14,0	14,0%

Таблица – 17.2 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№	Наименование организации культуры	Показатель 3.1 (баллы)	Показатель 3.1 (проценты)	Показатель 3.2 (баллы)	Показатель 3.2 (проценты)	Показатель 3.3 (баллы)	Показатель 3.3 (проценты)	Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (баллы)	Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (проценты)
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	12,0	12,0%	8,0	8,0%	29,2	29,2%	49,2	49,2%

2.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания. Число получателей услуг, удовлетворенных различными аспектами критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» представлено в таблицах 18.1-18.2.

Таблица – 18.1 Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организаций, чел.

№	Наименование образовательной организации	Выборка	4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте	4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию	Использовали дистанционные способы взаимодействия, чел.	4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия
1	Называевская Гимназия	243	238	238	138	137
2	Называевская СОШ № 1	190	187	184	119	119
3	Называевская СОШ № 4	276	264	259	182	181
4	Детско-юношеская спортивная школа	433	428	429	382	382
5	Дом детского творчества	410	408	410	407	407
6	Детский сад № 3	41	40	40	39	38
7	Детский сад № 4	93	93	93	81	81
8	Называевский детский сад № 1	77	76	75	76	75
9	Называевский детский сад № 2	76	76	75	48	47

Таблица – 18.2 Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, чел.

№	Наименование организации культуры	Выборка	4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при первичном контакте	4.2. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при обращении в организацию	Использовали дистанционные способы взаимодействия, чел.	4.3. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью при дистанционных способах взаимодействия
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	600	596	595	535	533

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций социальной сферы, максимальное значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» приведен в таблицах 19.1-19.2.

Таблица –19.1 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№	Наименование образовательной организации	Показатель 4.1 (баллы)	Показатель 4.1, %	Показатель 4.2 (баллы)	Показатель 4.2, %	Показатель 4.3 (баллы)	Показатель 4.3, %	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (баллы)	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», %
1	Называевская Гимназия	39,2	39,2%	39,2	39,2%	19,9	19,9%	98,2	98,2%
2	Называевская СОШ № 1	39,4	39,4%	38,7	38,7%	20,0	20,0%	98,1	98,1%
3	Называевская СОШ № 4	38,3	38,3%	37,5	37,5%	19,9	19,9%	95,7	95,7%
4	Детско-юношеская спортивная школа	39,5	39,5%	39,6	39,6%	20,0	20,0%	99,2	99,2%
5	Дом детского творчества	39,8	39,8%	40,0	40,0%	20,0	20,0%	99,8	99,8%
6	Детский сад № 3	39,0	39,0%	39,0	39,0%	19,5	19,5%	97,5	97,5%
7	Детский сад № 4	40,0	40,0%	40,0	40,0%	20,0	20,0%	100,0	100,0%
8	Называевский детский сад № 1	39,5	39,5%	39,0	39,0%	19,7	19,7%	98,2	98,2%
9	Называевский детский сад № 2	40,0	40,0%	39,5	39,5%	19,6	19,6%	99,1	99,1%

Таблица –19.2 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№	Наименование организации культуры	Показатель 4.1 (баллы)	Показатель 4.1, %	Показатель 4.2 (баллы)	Показатель 4.2, %	Показатель 4.3 (баллы)	Показатель 4.3, %	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (баллы)	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», %
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	39,7	39,7%	39,7	39,7%	19,9	19,9%	99,3	99,3%

2.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Для расчета значений показателей критерия «Удовлетворенности условиями оказания услуг», из числа опрошенных получателей услуг были выделены респонденты, готовые рекомендовать оцениваемую образовательную, а также удовлетворенные условиями оказания услуг. Численность получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг, в разрезе образовательных организаций представлена в таблицах 20.1-20.2.

Таблица – 20.1 Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг, чел.

№	Наименование образовательной организации	Выборка	5.1.1 Готовность рекомендовать организацию, чел.	5.2.1 Удовлетворенность организационными условиями, чел.	5.3.1 Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом, чел.
1	Называевская Гимназия	243	229	238	238
2	Называевская СОШ № 1	190	183	187	183
3	Называевская СОШ № 4	276	240	217	248
4	Детско-юношеская спортивная школа	433	424	424	418
5	Дом детского творчества	410	410	410	410
6	Детский сад № 3	41	40	41	40
7	Детский сад № 4	93	93	93	93
8	Называевский детский сад № 1	77	76	76	76
9	Называевский детский сад № 2	76	75	76	76

Таблица – 20.2 Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг, чел.

№	Наименование организации культуры	Выборка	5.1.1 Готовность рекомендовать организацию, чел.	5.2.1 Удовлетворенность организационными условиями, чел.	5.3.1 Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом, чел.
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	600	591	591	596

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций социальной сферы, максимальное значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведен в таблицах 21.1-21.2.

Таблица – 21.1 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Наименование образовательной организации	Показатель 5.1 (баллы)	Показатель 5.1, %	Показатель 5.2 (баллы)	Показатель 5.2, %	Показатель 5.3 (баллы)	Показатель 5.3, %	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (баллы)	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», %
1	Называевская Гимназия	28,3	28,3%	19,6	19,6%	49,0	49,0%	96,8	96,8%
2	Называевская СОШ № 1	28,9	28,9%	19,7	19,7%	48,2	48,2%	96,7	96,7%
3	Называевская СОШ № 4	26,1	26,1%	15,7	15,7%	44,9	44,9%	86,7	86,7%
4	Детско-юношеская спортивная школа	29,4	29,4%	19,6	19,6%	48,3	48,3%	97,2	97,2%
5	Дом детского творчества	30,0	30,0%	20,0	20,0%	50,0	50,0%	100,0	100,0%
6	Детский сад № 3	29,3	29,3%	20,0	20,0%	48,8	48,8%	98,0	98,0%
7	Детский сад № 4	30,0	30,0%	20,0	20,0%	50,0	50,0%	100,0	100,0%
8	Называевский детский сад № 1	29,6	29,6%	19,7	19,7%	49,4	49,4%	98,7	98,7%
9	Называевский детский сад № 2	29,6	29,6%	20,0	20,0%	50,0	50,0%	99,6	99,6%

Таблица – 21.2 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Наименование организации культуры	Показатель 5.1 (баллы)	Показатель 5.1, %	Показатель 5.2 (баллы)	Показатель 5.2, %	Показатель 5.3 (баллы)	Показатель 5.3, %	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (баллы)	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», %
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	29,6	29,6%	19,7	19,7%	49,7	49,7%	98,9	98,9%

2.6 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

По итогам анализа сведений из общедоступных информационных ресурсов и мнений получателей услуг оцениваемых организаций образования и культуры Называевского муниципального района Омской области, была сформирована общая оценка качества условий оказания услуг обследуемых организаций.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в табл. 22.1-22.2.

Среднее значение сводного показателя, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Называевского МР составляет 85,3 балла.

Рейтинг образовательных организаций Называевского МР представлен в табл. 23 и на рис. 1.

Таблица – 22.1 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

№	Наименование образовательной организации	Открытость и доступность информации об организации (баллы)	Открытость и доступность информации об организации, %	Комфортность условий предоставления услуг (баллы)	Комфортность условий предоставления услуг, %	Доступность услуг для инвалидов (баллы)	Доступность услуг для инвалидов, %	Доброжелательность, вежливость работников организаций (баллы)	Доброжелательность, вежливость работников организаций, %	Удовлетворенность условиями оказания услуг (баллы)	Удовлетворенность условиями оказания услуг, %	Итого по 5 критериям (баллы)	ИТОГ (баллы)
1	Называевская Гимназия	96,3	96,3%	95,9	95,9%	55,0	55,0%	98,2	98,2%	96,8	96,8%	442,3	88,5
2	Называевская СОШ № 1	91,2	91,2%	92,9	92,9%	52,0	52,0%	98,1	98,1%	96,7	96,7%	430,9	86,2
3	Называевская СОШ № 4	95,2	95,2%	92,4	92,4%	46,7	46,7%	95,7	95,7%	86,7	86,7%	416,7	83,3
4	Детско-юношеская спортивная школа	96,8	96,8%	97,3	97,3%	20,0	20,0%	99,2	99,2%	97,2	97,2%	410,5	82,1
5	Дом детского творчества	98,7	98,7%	99,9	99,9%	69,0	69,0%	99,8	99,8%	100,0	100,0%	467,4	93,5
6	Детский сад № 3	98,3	98,3%	97,6	97,6%	14,0	14,0%	97,5	97,5%	98,0	98,0%	405,5	81,1
7	Детский сад № 4	96,7	96,7%	98,9	98,9%	14,0	14,0%	100,0	100,0%	100,0	100,0%	409,6	81,9
8	Называевский детский сад № 1	99,6	99,6%	99,4	99,4%	52,0	52,0%	98,2	98,2%	98,7	98,7%	447,9	89,6
9	Называевский детский сад № 2	97,9	97,9%	95,4	95,4%	14,0	14,0%	99,1	99,1%	99,6	99,6%	405,9	81,2

Таблица – 22.2 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

№	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации (баллы)	Открытость и доступность информации об организации, %	Комфортность условий предоставления услуг (баллы)	Комфортность условий предоставления услуг, %	Доступность услуг для инвалидов (баллы)	Доступность услуг для инвалидов, %	Доброжелательность, вежливость работников организаций (баллы)	Доброжелательность, вежливость работников в организациях, %	Удовлетворенность условиями оказания услуг (баллы)	Удовлетворенность условиями оказания услуг, %	Итого по 5 критериям (баллы)	ИТОГ (баллы)
1	БУК Называевского муниципального района «Культура»	99,9	99,9%	98,3	98,3%	49,2	49,2%	99,3	99,3%	98,9	98,9%	445,6	89,1

Таблица – 23 Рейтинг образовательных организаций Называевского МР

Место в рейтинге	Наименование организации	Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации (баллы)	Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг(баллы)	Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов(баллы)	Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организаций (баллы)	Критерий 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг (баллы)	Интегральное значение показателя НОК
1	МБОУ ДО «Дом детского творчества»	98,7	99,9	69,0	99,8	100,0	93,5
2	МДБОУ «Называевский детский сад № 1»	99,6	99,4	52,0	98,2	98,7	89,6
3	МБОУ «Называевская Гимназия»	96,3	95,9	55,0	98,2	96,8	88,5
4	МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1»	91,2	92,9	52,0	98,1	96,7	86,2
5	МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4»	95,2	92,4	46,7	95,7	86,7	83,3
6	МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»	96,8	97,3	20,0	99,2	97,2	82,1
7	МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области»	96,7	98,9	14,0	100,0	100,0	81,9
8	МДБОУ «Называевский детский сад № 2»	97,9	95,4	14,0	99,1	99,6	81,2
9	МДБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области»	98,3	97,6	14,0	97,5	98,0	81,1

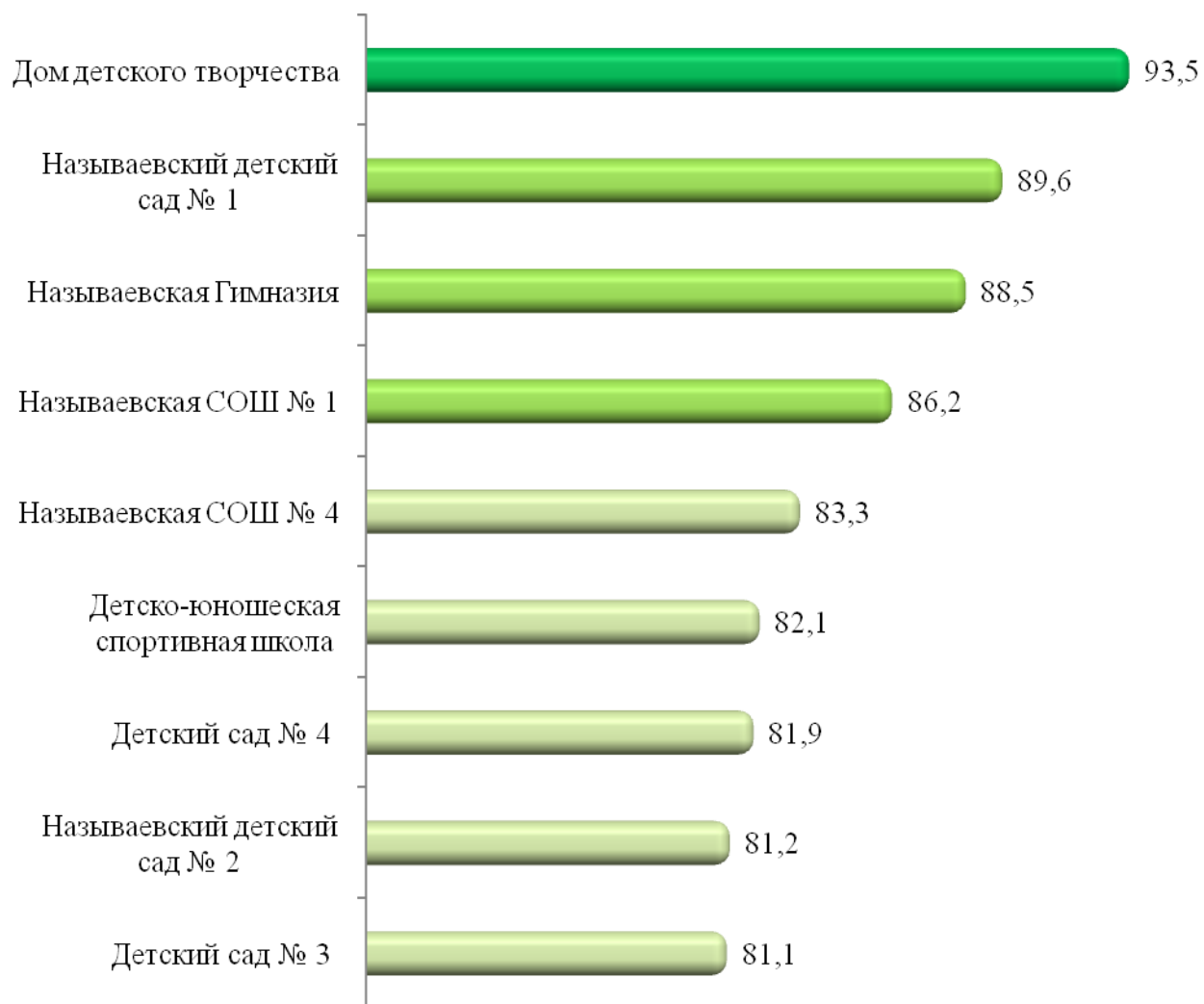


Рисунок – 1 Рейтинг образовательных организаций Назымаевского МР

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в феврале-марте 2020 года исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг девяти образовательных организаций и одной организации культуры Называевского муниципального района Омской области, дают основание сделать следующие выводы.

Для образовательных организаций.

Полученные обследованными образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими и составляют:

- МБОУ ДО «Дом детского творчества» получило итоговую оценку по пяти критериям выше 93,5 баллов из 100,0 возможных. Остальные образовательные учреждения получили оценки в диапазоне от 81,1 до 89,6 балла;

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» все образовательные организации получили оценку выше 91,2 балла из 100 возможных. Наибольшее значение по критерию получило учреждение МДБОУ «Называевский детский сад № 1» - 99,6 балла, наименьшее значение у МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1» - 91,2 балла.

- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» все организации получили оценки выше 92,4 балла из 100 возможных. Наибольшее значение по критерию получило учреждение МБОУ ДО «Дом детского творчества» - 99,9 балла; наименьшее значение у МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4» - 92,4 балла;

- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольшую оценку среди обследованных организаций получило МБОУ ДО «Дом детского творчества» - 69,0 балла. Три организации получили оценки в диапазоне от 55,0 до 52,0 балла (МБОУ «Называевская Гимназия», МДБОУ «Называевский детский сад № 1», МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1»). МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4» получило по результатам оценки 46,7 балла по критерию доступности услуг для инвалидов. МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» получило 20,0 балла. Замыкают рейтинг образовательных организаций по данному критерию три учреждения, набравшие по 14,0 балла (МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области», МДБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области», МДБОУ «Называевский детский сад № 2»);

- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» одна организация получила максимальную оценку 100,0 баллов (МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области»). Все остальные организации получили близкие к 100 баллам оценки в диапазоне от 99,8 до 95,7 балла;

- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 2 образовательные организации получили максимальную оценку 100,0 баллов (МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области», МБОУ ДО «Дом детского творчества»). 6 обследованных организаций получили оценки в диапазоне от 99,6 до 96,7 балла из 100 возможных (МДБОУ «Называевский детский сад № 2», МДБОУ «Называевский детский сад № 1», МДБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области», МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБОУ «Называевская Гимназия», МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1»). Замыкает рейтинг обследованных в 2020 году организаций по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4», получившее 86,7 балла.

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки.

Участники образовательного процесса дали более высокие оценки по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» в сравнении с оценками, полученными в ходе контент-анализа открытых источников. В частности, средняя оценка, полученная организациями по результатам анкетирования получателей услуг, составляет 99,1 баллов, в то время как средняя оценка по данному показателю, сформированная по результатам контент-анализа открытых источников, составляет всего 90,4 балла. Согласно данным, полученным в ходе анализа официальных сайтов организаций, а также стендов в помещениях, выявлены значительные нарушения требований, предъявляемых к открытости и доступности информации об организациях, в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», приказом Рособрандзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на

нем информации». В ходе контент-анализа официальных сайтов образовательных организаций по ряду учреждений было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:

- на официальном сайте МБОУ «Называевская Гимназия» Омской области отчет о результатах самообследования представлен за 2017 год; информация о предписаниях органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний размещена за 2018 год, информация об отсутствии предписаний за 2019 год на сайте не представлена; отсутствуют об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на официальном сайте МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1» Омской области размещен устаревший план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации за 2018-2019 учебный год; отчет о результатах самообследования размещен только за 2018 год; отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на официальном сайте МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4» Омской области не найдена информация по пункту 29 «Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы»; отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на официальном сайте МБОУ «Детско-юношеская спортивная школа» Называевского муниципального района Омской области отсутствует информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на официальном сайте МБОУ «Дом детского творчества» Называевского муниципального района Омской области отсутствует информация об образовательных программах, их описании (с приложением копий); отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на официальном сайте МБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области» отсутствует отчет о самообследовании; отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на официальном сайте МБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области» не представлен актуальный план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации (размещен только за 2018-2019 учебный год); отсутствует информация по пунктам 26 «Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой» и 27 «Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий»; отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на официальном сайте МБОУ «Называевский детский сад № 1» Омской области отсутствует актуальный отчет о результатах самообследования (только за 2018 год); отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- на официальном сайте МБОУ «Называевский детский сад № 2» Омской области отсутствует актуальный отчет о результатах самообследования (только за 2018 год); не представлена информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса; нет информации о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой; не представлена информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; отсутствует информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; отсутствует функционирующий раздел «Часто задаваемые вопросы».

В обследованных организациях выявлены также нарушения в оформлении информационных стендов:

- на информационных стендах МБОУ «Называевская Гимназия» не представлена информация о наименовании реализуемой образовательной программы; отсутствует

информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- на информационных стендах МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1» отсутствуют: лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями); 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; информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ; наименование образовательной программы; информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- на информационных стендах МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4» отсутствует информация: о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ; о наименовании образовательной программы; об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- на информационных стендах МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа» отсутствует информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;

- на информационных стендах МДБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области» отсутствует информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- на информационных стендах МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области» отсутствует информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Необходимо отметить, что наиболее низкие оценки большинство организаций получили по показателям критерия «Доступность услуг для инвалидов». В частности, по результатам наблюдения установлено, что в большинстве обследованных образовательных организаций не созданы условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. В большинстве учреждений

прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп, отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Кроме того, в образовательных организациях не созданы в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Следует обратить внимание на следующие моменты: угол наклона пандуса МБОУ «Называевская Гимназия» Омской области не соответствует требуемым нормам; в МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4» Омской области и МБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области» у пандусов отсутствуют поручни. Необходимо отметить, что в образовательных организациях МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МДБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области», МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области», МДБОУ «Называевский детский сад № 2», получивших наименьшие значения по критерию «Доступность услуг для инвалидов», отсутствуют получатели услуг (обучающиеся, воспитанники) с ограниченными возможностями здоровья, в связи с чем по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» указанные организации получили 0 баллов.

По результатам проведенного опроса получателей услуг образовательных организаций, выделены предложения и пожелания по совершенствованию деятельности организаций:

➤ МБОУ «Называевская Гимназия»:

- больше мест для летнего трудоустройства;
- бассейн;
- бесплатное питание для начальной школы;
- разнообразить меню в столовой (в т.ч. давать чаще салаты);
- увеличить оплату труда педагогов;
- расширить и благоустроить зону ожидания;
- кабинет отдыха и релаксации для детей;
- потребность в медицинском работнике;
- оборудовать места отдыха для детей (кресла в коридорах);
- оснастить каждый кабинет техникой (компьютер, проектор, принтер, телевизоры в начальных классах);
- организация досуга для детей (в т.ч. на каникулах детей возить на экскурсии, развлекательные мероприятия, дискотеки);

- нагрузка на детей большая, может нужна шестидневка?
- оборудование спортивных объектов и инфраструктуры (футбольное поле, отдельные раздевалки, сделать душевую комнату, хоккейный крытый каток, новые тренажеры);

- потребность в логопедии;
- нужны спортивные секции для начальной школы;
- открыть спортплощадку;

- оценивать ученика за урок, желательно, сразу говоря ему оценку и ставя ее в законный журнал, а не к себе в черновик! Порой ребенок не знает, как появилась та или иная оценка и не может объяснить её появление родителям. В дневнике.ру не всегда возможно и удобно отследить появление оценок, которые, к тому же, выставляют несвоевременно. Просьба многих родителей, чтобы оценки были в бумажном дневнике и родители могли их отслеживать ежедневно. Спасибо за понимание.

- пандус слишком крутой;
- побольше мужчин в коллективе;
- повысить квалификацию сотрудников организации;
- привлечение молодых специалистов. Кадровый состав учреждения не соответствует уровню гимназии!!!

- разместить игровую площадку на территории гимназии;
- организовать парковку;
- чтобы ребёнок учился в первую смену;
- чтобы ученики перешли на электронный журнал.

➤ МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1»:

- обеспечить транспортную доставку детей в школу (в т.ч. автобус для школы, который будет ходить по всему городу, а не только до 2-й школы);

- бесплатное питание;
- больше квалифицированных специалистов;
- больше часов на основные предметы;
- необходим ремонт туалета (в т.ч. в школу невозможно зайти, ужасный запах из туалета, дети этим дышат. Установите, пожалуйста, в туалетах специальные вытяжки.);

- ввести уроки технологии для мальчиков отдельно;
- вкусное питание детям (в т.ч. повысить квалификацию поваров, горячее питание, разнообразить меню);

- дороги;
- оптимизировать температурный режим в школе (в т.ч. прохладно в столовой);

- заменить входную дверь в 4 классе;
 - обновить стенд с информацией о педагогических работниках (актуализировать);
 - зона отдыха;
 - кулер для воды (в т.ч. питьевой фонтанчик);
 - обновить информацию на сайте организации (сведения о педагогическом составе);
 - не ставить сложные уроки последними;
 - необходимо улучшение материальной базы;
 - оборудование удобной парковки;
 - тротуары;
 - организовать зону ожидания;
 - оснастить кабинеты современным оборудованием: видеопроекторами, компьютерами и т.д.;
 - побольше мероприятий для учащихся;
 - побольше обязательных дополнительных консультаций по предметам;
 - организовать игровой уголок для начальных классов, для игры на перемене;
 - поменять мебель в кабинетах на более современную, новую;
 - требуется ремонт школы;
 - нужен психолог;
 - улучшить навигацию по учреждению;
 - установить видеокамеры по школе. Охрана.
- МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4»:
- нужна 1 смена;
 - бесплатное питание;
 - более внимательно относится к просьбам родителей;
 - больше учителей-предметников, больше квалифицированных специалистов;
 - в школе нужна охрана (в т.ч. камеры в раздевалку);
 - санитарно-гигиенические средства в сан. узлах (в т.ч. туалетная бумага, мыло);
 - доступная питьевая вода для детей (в т.ч. пьют наклонившись под кран, одноразовые стаканчики);
 - повысить доброжелательность и вежливость сотрудников;
 - зависает интернет;
 - закупить побольше медикаментов в кабинет медсестры;
 - заменить светильники с открытыми лапочками;
 - изменить время начала уроков (в т.ч. начало занятий в 9:00; в 8:30);

- капитальный ремонт внутри помещения (в т.ч. пол в здании в плачевном состоянии, весь линолеум изношен и в заплатках, ремонт спортзала);

- меньше уроков на 2 смене;

- новое здание школы;

- футбольное поле;

- отремонтировать спортзал (в т.ч. замена окон; взамен гнилых окон в спортзале установить новые, ветер гуляет по залу);

- подход надо находить к каждому ребёнку, а не выборочно;

- менять учителя английского языка;

- прислушиваться к родителям учащихся;

- ремонт в организации.

➤ МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»:

- ввести дополнительные виды спорта пулевая стрельба теннис
потребность в ремонте спортзала (в т.ч. весной каждый год течет спортзал, постоянно протекает крыша, организовать душевую);

- выделить инвентарь спортивный для занятия в секции кикбоксинга;

- обновить материально-техническую базу (в т.ч. инвентарь и оборудование, доступность нового инвентаря для детей);

- игровой спортивный зал для мини-футбола или закрытую хоккейную площадку;

- нет кондиционера в помещении;

- нет ледового дворца;

- нет лыжной базы;

- нет футбольного поля (в т.ч. нужен искусственный газон);

- нужен ремонт помещений;

- нужно сделать услугу больным людям (инвалидам) и т.д.;

- подготовить раздевалки для девочек;

- построить бассейн;

- построить спортивную школу в центре города;

- расширить количество и возраст занимающихся;

- сделать для детей ещё дополнительные кружки спорта;

- сделать ещё дополнительные залы для спорта;

- увеличение призового фонда;

- улучшение инфраструктуры стадиона, футбольное поле, душ, зал;

- улучшение трибун;

- улучшение условий для тренировок;

- улучшить мед. обслуживание;
- установить душевую кабину;
- улучшить транспортную доступность;
- больше соревнований;
- график соревнований размещать на стенде заблаговременно;
- возможность ходить на дополнительные занятия;
- оптимизировать температурный режим в организации.

➤ МБОУ ДО «Дом детского творчества»:

- проводить мастер-классы для родителей;
- открытие филиалов (подразделений) в других населенных пунктах;
- в помещениях холодно;
- потребность в ремонте помещений организации.

➤ МДБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области»:

- использовать современные технологии;
- нужен специалист-логопед;
- обновление мебели;
- улучшить материально-техническое оснащение организации (в т.ч. больше развивающих игр);
- сделать капитальный ремонт здания;
- сделать стоянку;
- сделать косметический ремонт (помещения и фасад здания);
- установить пластиковые окна.

➤ МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области»:

- проводить больше совместных мероприятий для родителей и детей;
- проводить стоматологический осмотр детей хотя бы 1 раз в год;
- потребность в капитальном ремонте здания (в т.ч. ремонт канализации);
- оборудовать стоянку;
- улучшить материально-техническое оснащение организации (в т.ч. больше развивающих игр).

➤ МДБОУ «Называевский детский сад № 1»:

- потребность в оборудованной детской площадке для игр.

➤ МДБОУ «Называевский детский сад № 2»:

- потребность в дополнительных спортивных объектах (бассейн для детей, каток, спортивные площадки);
- улучшить финансирование детского сада;

- детскому саду необходим музыкальный зал, спортивный зал;
- переделать крыльцо, чтобы весной не стояла вода;
- повысить заработную плату сотрудникам организации;
- повысить комфортность групп;
- поменять шкафы для одежды;
- сделать сушилку для вещей после прогулки;
- садик нуждается в утеплении первого этажа, так как ледяные полы;
- сделать раздевалку для родителей;
- улучшить материально-техническое оснащение (в т.ч. больше развивающих игр);
- улучшить питание;
- часы приема увеличить;
- необходима отдельная спальня (чтобы была комната для сна детей, а не раскладушки в группе).

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых образовательных организаций рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности образовательных организаций на официальных сайтах в соответствие со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации», приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации». В ходе контент-анализа официальных сайтов образовательных организаций по ряду учреждений было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. Необходимо своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следить за актуальностью размещенных на официальном сайте ссылок на внешние информационные источники.

2. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех организациях.

3. Совершенствовать материально-техническую базу организаций; разместить актуальную информацию о материально-техническом обеспечении организаций, а также актуальные отчеты о самообследовании на официальных сайтах в сети «Интернет».

4. Обеспечить на постоянной основе техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей образовательных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

5. Предпринять меры по повышению доступности помещений и услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

6. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг образовательными организациями привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Для организаций культуры.

Полученные обследованной организацией культуры БУК Называевского муниципального района «Культура» оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими и составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 99,9 балла;
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» - 98,3 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 49,2 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99,3 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,9 балла;
- интегральное значение показателя независимой оценки качества по организации культуры составляет 89,1 балла.

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки.

Во всех обследованных подразделениях не соблюдается требование наличия и доступности для получателей услуг питьевой воды (в т.ч. кулер, одноразовые стаканчики для питья и т.д.), что не соответствует установленному перечню комфортных условий оказания услуг в организации социальной сферы. Кроме того, в отдельных подразделениях организации отсутствуют санитарно-гигиенические помещения, не оборудованы комфортные зоны ожидания и отдыха.

Необходимо отметить, что наиболее низкие оценки обследованная организация культуры получила по показателям критерия «Доступность услуг для инвалидов». В частности, по результатам наблюдения установлено, что в большинстве обследованных подразделений организации не созданы в полной мере условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. В большинстве подразделений прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп, отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Кроме того, в подразделениях организации культуры не созданы в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

По результатам проведенного опроса получателей услуг организации культуры, выделены предложения и пожелания по совершенствованию ее деятельности:

- оптимизация теплового режима;
- выделение автотранспорта для гастролей коллективов;
- обновление материально-технической базы организации (в т.ч. настольные и развивающие игры, спорт. инвентарь, новая мебель, оборудование, аппаратура);
- детская площадка на территории организации;
- нужен баянист;
- благоустройство прилегающей территории;
- обновление сценических костюмов, реквизита;
- больше детской литературы;
- больше массовых мероприятий на улице;
- в отделениях ЦБС улучшить интерьер (заменить стулья, столы, сделать ремонт);
- обновление материальной базы в части оснащенности техническими устройствами (компьютеры, ноутбуки, оргтехника);

- для жителей села проводить побольше мероприятий с их участием. Провести опрос;
- для сельских домов культуры, клубов хорошую аппаратуру, мультимедиа, новые костюмы. Для досуга настольные игры, шахматы, шашки, бильярдные столы. Ведь это было раньше!;
- дом культуры на селе находится в убогом состоянии ремонт не делается уже много лет , крыша течёт, окна вываливаются, холодно и аппаратура требует замены;
- если можно, праздничные концерты проводить в 12 ч. и 15 ч. Иногда много желающих попасть на концерт, а в зале мест не всем хватает;
- повысить заработную плату работникам;
- замена музыкальной аппаратуры;
- зона отдыха для детей и родителей;
- кондиционера не хватает;
- костюмы обновить, ремонт ДК, повысить материальную базу дк, больше современной аппаратуры, ремонт нужен в ДК;
- купить телевизор в фойе;
- новая мебель и хорошее освещение;
- новое футбольное поле;
- новые аттракционы;
- обновление книжного фонда;
- нормальный интернет (в т.ч. быстрый, устойчивый);
- капитальный и косметический ремонт помещений (в т.ч. ремонт крыши, пола, ремонт фасада здания, помещений организации, кабинетов);
- теплое здание и сан. узел в нём;
- требуется капитальный ремонт, а платные мероприятия проводить - нужна аппаратура и для оформления ничего нет;
- трудоустройство специалистов с профильным образованием;
- хорошее освещение;
- чаще организовывать мероприятия на улицах города;
- чтобы клуб был бесплатный;
- чтобы была улучшена материально техническая база;
- чтобы было тепло и не протекала крыша;
- я хочу, чтобы наш районный отдел культуры больше внимания и помощи оказывал сельским клубам, тогда и там было бы с удовольствием ходить и заниматься самодеятельностью.

Для совершенствования деятельности всех подразделений (филиалов) оцениваемой организации культуры рекомендованы следующие меры:

1. Совершенствовать материально-техническую базу организации; разместить актуальную информацию о ее материально-техническом обеспечении на официальном сайте в сети «Интернет».

2. Повысить комфортность условий оказания услуг в организации (в т.ч. соблюдение питьевого режима, обеспечение доступности и надлежащего санитарного состояния санитарно-гигиенических помещений).

3. Обеспечить на постоянной основе техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайте организации анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей образовательных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

4. Предпринять меры по повышению доступности помещений и услуг всех подразделений (филиалов) оцениваемой организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

5. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»
4. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «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»
5. Приказ Минпросвещения России от 13.03.2020 № 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»
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
7. Официальные сайты образовательных организаций Называевского МР Омской области (дата обращения: 16.09.2020)

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями образования

Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций образования, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на все вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не обязательно.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации образования.

Вопросы анкеты выделены жирным шрифтом (Комментарии и подсказки выделены курсивом). После каждого вопроса представлены все возможные варианты ответов. Для отметки выбранного ответа достаточно обвести «крюжком» его код: или вписать необходимые сведения в отведенную для этого графу.

2. Один раз в месяц

1. Укажите организацию образования, работу которой Вы оцениваете. (Выберите 1 ответ)

1. МБОУ «Называевская Гимназия»
2. МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 1»
3. МБОУ «Называевская средняя общеобразовательная школа № 4»
4. МДБОУ «Называевский детский сад № 1»
5. МДБОУ «Называевский детский сад № 2»
6. МДБОУ «Детский сад № 3 города Называевска Омской области»
7. МДБОУ «Детский сад № 4 города Называевска Омской области»
8. МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»

2. К какой возрастной группе Вы относитесь? (Выберите 1 ответ)

1. Родитель (законный представитель) обучающегося младше 15 лет
2. Обучающийся 15 лет и старше

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

1. Да
2. Нет

4. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

5. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

6. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

7. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

8. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

10. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

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

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

14. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)
- 3.

15. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

16. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

17. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой организации образования. *(Напишите)*

Спасибо Вам за участие в исследовании!

Дата заполнения	____ ____ ____ 2020	Наименование организации культуры
Номер анкеты	____ ____ ____	

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый респондент!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организаций культуры, получателями услуг которых являетесь Вы (Ваши дети). Просим внимательно относиться к анкетированию и ответить на все вопросы. Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не обязательно.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе организации культуры.

Вопросы анкеты выделены жирным шрифтом (Комментарии и подсказки выделены курсивом). После каждого вопроса представлены все возможные варианты ответов. Для отметки выбранного ответа достаточно обвести «кружком» его код: или вписать необходимые сведения в отведенную для этого графу.

2. Один раз в месяц

1. Укажите организацию культуры, работу которой Вы оцениваете. (Выберите 1 ответ)

1. БУК Называевского муниципального района «Культура»

2. К какой возрастной группе Вы относитесь? (Выберите 1 ответ)

1. 13 лет и младше (Закончить)
2. 14 лет и старше

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

1. Да
2. Нет

4. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? (Выберите 1 ответ)

3. Удовлетворен(а)
4. Не удовлетворен(а)

5. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (Выберите 1 ответ)

1. Да
2. Нет

6. Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»? (Выберите 1 ответ)

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

7. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность

записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

8. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

10. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

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

1. Да
2. Нет

13. Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации и прочее))? *(Выберите 1 ответ)*

1. Удовлетворен(а)
2. Не удовлетворен(а)

14. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? *(Выберите 1 ответ)*

1. Да, готов(а)
2. Нет, не готов(а)

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

(Выберите 1 ответ)

- 3. Удовлетворен(а)
- 4. Не удовлетворен(а)

16. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? *(Выберите 1 ответ)*

- 3. Удовлетворен(а)
- 4. Не удовлетворен(а)

17. Ваши предложения, пожелания по улучшению условий оказания услуг в оцениваемой организации культуры. *(Напишите)*

Спасибо Вам за участие в исследовании!