

# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

**Отчёт по результатам сбора, обобщения и анализа  
информации о качестве условий осуществления  
образовательной деятельности организациями,  
осуществляющими образовательную деятельность  
на территории г. Можга в 2021 году  
(Муниципальное бюджетное общеобразовательное  
учреждение «Гимназия №8»)**

**Исполнитель: ООО «АС-Холдинг»**

**Исполнительный директор Ханова Е.В.**

## Оглавление

### **ОГЛАВЛЕНИЕ.....ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

**МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

**ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ  
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, В 2021 ГОДУ ОШИБКА!  
ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

**ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И РЕЙТИНГИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КАЧЕСТВУ  
УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СФОРМИРОВАННЫЕ ПО  
РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

**ИТОГОВЫЙ ВЫВОД О КАЧЕСТВЕ РАБОТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УООД ..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

**ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

### **ПРИЛОЖЕНИЯ.....ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. УСТАНОВЛЕННЫЙ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ  
(КОЛИЧЕСТВО МАТЕРИАЛОВ/ЕДИНИЦ ИНФОРМАЦИИ) О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ, КОТОРАЯ ДОЛЖНА БЫТЬ РАЗМЕЩЕНА НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
РЕСУРСАХ ..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АКТ ВЫЕЗДА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ, РЕАЛИЗУЮЩУЮ ПРОГРАММЫ  
ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРОЕКТ ОПРОСНОЙ ОНЛАЙН-АНКЕТЫ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
УСЛУГ ..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

## Методика исследования

### ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

– с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 29.12.2017);

– с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

– с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– с приказом Министерства труда и социальной защиты населения от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

– с Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

– с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

## **ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **Цель исследования:**

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории г. Можга в 2021 году и определение фактического уровня удовлетворенности населения качеством условий осуществления образовательной деятельности, в соответствии с критериями и показателями оценки, установленными федеральным законодательством.

Оказание услуг осуществляется во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с требованиями статьи 95.2. Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

### **Задачи исследования:**

1. Проведение независимой оценки в соответствии с показателями, утвержденными приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

2. Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации в целях проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности, в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

3. Согласование исследовательского инструментария с заказчиком.

4. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, при этом Исполнителем используется общедоступная информация об образовательных организациях, размещаемая в форме открытых данных.

5. Разработка и согласование графика очного анкетирования потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

6. Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными и согласованными методами, предоставление результатов заказчику.

7. Проведение анкетирования (опросов) о качестве оказания услуг.

8. Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

9. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

10. Предоставление в Общественный совет информации о проведенной оценке качества условий осуществления образовательной деятельности: обработанных полученных данных и заполненных сводных таблиц для сопоставления результатов, аналитического отчета и презентационных материалов, с приложением материалов фото-видео фиксации условий, полученных при непосредственном посещении организации, и скриншотов страниц сайтов организаций в качестве материалов, подтверждающих выявленные недостатки.

12. Составление предварительных рекомендаций и предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной по оцениваемой образовательной организации.

**Объект исследования:** Образовательные организации г. Можга (Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»)

**Предмет исследования:** Качество условий осуществления образовательной деятельности.

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

№ п/п	Показатели
1. 1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) <u>&lt;1&gt;</u>
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)

<1> [Статья 29](#) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий,

в которых осуществляется образовательная деятельность

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

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

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



	- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3. 3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

#### IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

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

#### V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ п/п	Показатели
5. 1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5. 2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
------	---

Единый порядок 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

1. Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

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

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

где

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

$I_{сайт}$  - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист},$$

где:

$T_{дист}$  - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ( $P_{\text{откр}}^{\text{уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

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

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

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

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

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ( $P_{\text{комф. усл}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}},$$

где:

$T_{\text{комф}}$  - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

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

$$P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100$$

где

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

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

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$$

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где

$U_{\text{дост}}$  - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ( $\Pi^{\text{перв. конт}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв. конт}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{перв. конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

где

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

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

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

$$\Pi^{\text{оказ. услуг}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{оказ. услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

где

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

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

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

$$\Pi^{\text{вежл. дист}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{вежл. дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

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.

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

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

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100;$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ( $P_{\text{орг. усл}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг. усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг. усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

где

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

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

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

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100;$$

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.

6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5.$$

где:

$S_n$  - показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 2-5 Единого порядка.



## 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

1. В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

- 1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте организации социальной сферы (далее - официальный сайт организации социальной сферы), в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг (далее - независимая оценка качества), а также федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления);
- 2) интервьюирование получателей услуг;
- 3) телефонный опрос получателей услуг.

2. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. В случае, если информация об общей численности получателей услуг не размещена на официальном сайте организации социальной сферы, она предоставляется организатору опроса получателей услуг соответствующим уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (итоговые или предварительные данные).

3. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

4. Выявление и обобщение мнения получателей услуг рекомендуется проводить в год проведения независимой оценки качества по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - Анкета). Рекомендуемый образец Анкеты предусмотрен в Приложении к Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной

экспертизы, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

В Анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов, необходимые для обеспечения достижения цели выявления и обобщения мнения получателей услуг.

5. Выявление мнения получателей услуг проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, утвержденными нормативными правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в установленной сфере деятельности, порядок расчета которых установлен приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 октября 2018 г. , регистрационный № 52409) (Приложение № 5 к Заданию).

6. Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг организациями социальной сферы определяется по положительным ответам респондентов на вопросы об удовлетворенности условиями оказания услуг, содержащиеся в Анкете.

7. По итогам обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей услуг, формируются предложения по улучшению качества условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка качества.



**СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, РЕГЛАМЕНТ  
ПРОВЕДЕНИЯ СБОРА И СИСТЕМАТИЗАЦИИ ПЕРВИЧНЫХ ДАННЫХ**

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

			<p>организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p>1-100 баллов</p>	
--	--	--	--	--	---------------------	--

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

	социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		помещении организации	деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 1	100%				100

						баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	



			посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
				2.2.2. Своевременность	доля получателей услуг,	

			предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	

	<p>платформами;</p> <p>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>		<p>автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- сменных кресел-колясок;</p> <p>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>- наличие трех условий</p> <p>60 баллов</p>	
				<p>- наличие четырех условий</p> <p>80 баллов</p>	
				<p>- наличие пяти условий</p> <p>100 баллов</p>	
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика</p>	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>0 баллов</p>	100 баллов
				<p>- наличие одного условия</p> <p>20 баллов</p>	
				<p>- наличие двух условий</p> <p>40 баллов</p>	
				<p>- наличие трех условий</p> <p>60 баллов</p>	
				<p>- наличие четырех условий</p> <p>80 баллов</p>	
				<p>- наличие пяти и более</p> <p>100</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>(тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	условий	баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных	0-100 баллов	100 баллов

				в баллы)		
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/- регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа	0-100 баллов	100 баллов

	числа опрошенных получателей услуг).			опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1.Удовлетворенность 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 прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных	30%	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора	0-100 баллов	100 баллов

	получателей услуг).			организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов

## ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Оцениваемые организации – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»

2. Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан формируется для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности получателей услуг, в данной организации в течение календарного года предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации.

**Таблица 1. Расчёт выборки в организациях**

Получатели образовательных услуг	Общеобразовательные организации
Обучающиеся	+ лица, достигшие 14 лет
Родители (законные представители)	+
Генеральная совокупность	Соответствует сумме общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества

При формировании объема генеральной и выборочной совокупности респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в зависимости от уровня образования следует руководствоваться Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, разработанными Министерством просвещения Российской Федерации.



**Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2021 году**

<b>Г. Можга</b>		
Полное наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации	Адрес официального сайта образовательной организации в сети «Интернет»
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	427797, Удмуртская Республика, город Можга, Вешняковский мкр., д.13 Тел.: 8(34139)33688	<a href="http://ciur.ru/mzh/mzh_s08">ciur.ru/mzh/mzh_s08</a>

## Интегральная оценка качества и рейтинги образовательных организаций по качеству условий осуществления образовательной деятельности, сформированные по результатам проведения независимой оценки

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательной организации находится на высоком уровне, что показывает приведённая ниже диаграмма.

Средний балл составил 90,64. Наиболее высокий балл получен по критерию открытости и доступности информации (99,6), далее следуют критерии комфортности условий (99), удовлетворённости условиями оказания услуг (98,7), доброжелательности и вежливости (97,4). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (58,5).

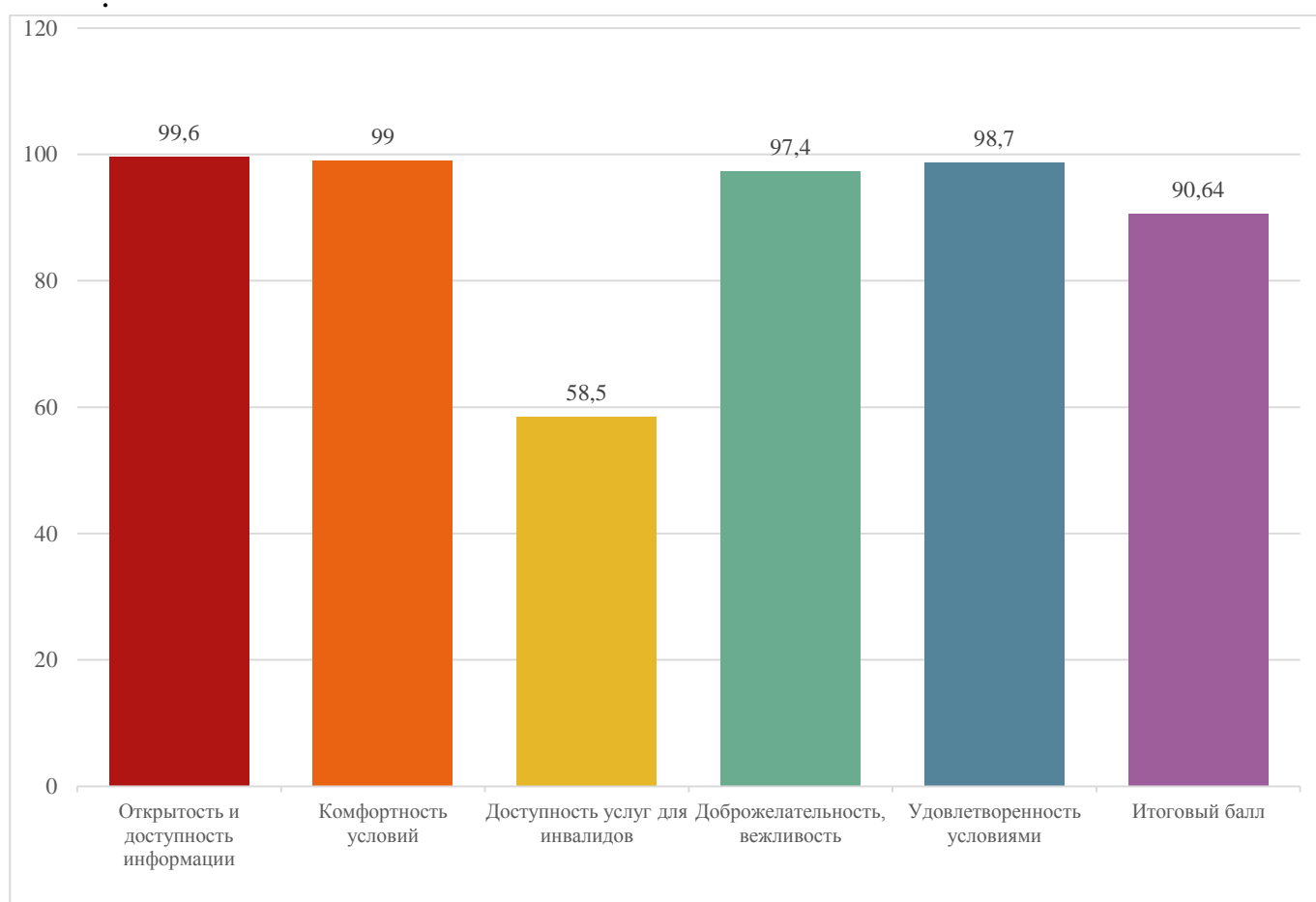


Рисунок 1. Средний балл по критериям НОК

**Таблица 2. Условия осуществления образовательной деятельности организациями**

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	97,6	99	58,6	90,6	98,6	88,88	1

## Итоговый вывод о качестве работы образовательных организаций и удовлетворенности граждан качеством УООД

### ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Уровень удовлетворённости получателей услуг находится на высоком уровне и составляет более 90% от общего числа опрошенных по любому параметру.

**Таблица 3. Показатели удовлетворённости в образовательных организациях**

	Удовл етворё нность откры тость ю, полно той и досту пност ью инфор мации на инфор мацио нных стенда хи	Удовл етворё нность откры тость ю, полно той и досту пност ью инфор мации на офици ально м сайте	Удовл етворё нность комфо ртнос тью услов ий предо ставле ния услуг в органи зации?	Удовл етворё нность досту пност ью предо ставле ния услуг для инвал идов в органи зации?	Удовл етворё нность добро желат ельно стью и вежли вость ю работ ников, обесп ечива ющих перв. конта кт	Удовл етворё нность добро желат ельно стью и вежли вость ю работ ников, обесп ечива ющих оказан ие услуг и	Удовл етворё нность добро желат ельно стью и вежли вость ю работ ников ри взаим одейс твии в дист. форме	Готов ность реком ендов ать данну ю органи зации ю родст венни кам и знако мым	Удовл етворё нность графи ком работ ы органи зации и	Удовл етворё нность в целом услов иями оказан ия услуг в органи зации и
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	99%	99%	98%	95%	98%	97%	97%	98%	99%	99%

Всего опрошено 32 респондента.

**Таблица 4. Выборка по образовательным организациям**

№ п/п	Наименование учреждения	Генеральная совокупность	Выборка (анкет)	доля
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	1575	600	38%

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ

**Таблица 5. Показатели информационной открытости и доступности**

№ п/п	Наименование учреждения	Информация на стендах	Информация на официальных сайтах	Способы дистанционного взаимодействия
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	100%	100%	6

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**Таблица 6. Обеспечение комфортности УООД в организациях**

	Выберите организацию общего образования	1. Наличие комфортной зоны отдыха, оборудованной соответствующей мебелью	2. Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации	3. Наличие и доступность питьевой воды	4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	5. Санитарное состояние помещений образовательной организации
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	1	1	1	1	1

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

### Таблица 7. Результаты оценки доступности для инвалидов

№ п/п	Выберите Вашу образовательную организацию Выберите организацию общего образования	Оборудование территории, прилегающей к ОО и ее помещений с учетом доступности инвалидов.				
		3.1.1. Наличие оборудованных групп	3.1.2. Наличие выделенных стоянок для АТС инвалидов	3.1.3. Наличие адаптированных лифтов поручней	3.1.4. Наличие сменных кресел-колясок	3.1.5. Наличие оборудованных санитарных помещений
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	0	0	0	0	1

№п/п	Выберите Вашу образовательную организацию Выберите организацию общего образования	Обеспечение в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:					
		3.2.1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	3.2.2. Дублирование надписей, знаков и, выполненными шрифтом Брайля	3.2.3. Возможность предоставления услуг сурдо/тифлопереводчика	3.2.4. Наличие альтернативной версии оф сайта для инвалидов по зрению	3.2.5. Помощь, оказываемая работниками организации	3.2.6. Предоставление образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	0	0	0	1	1	1

## 1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЙ КРИТЕРИЙ "ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ"

Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Показатель 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

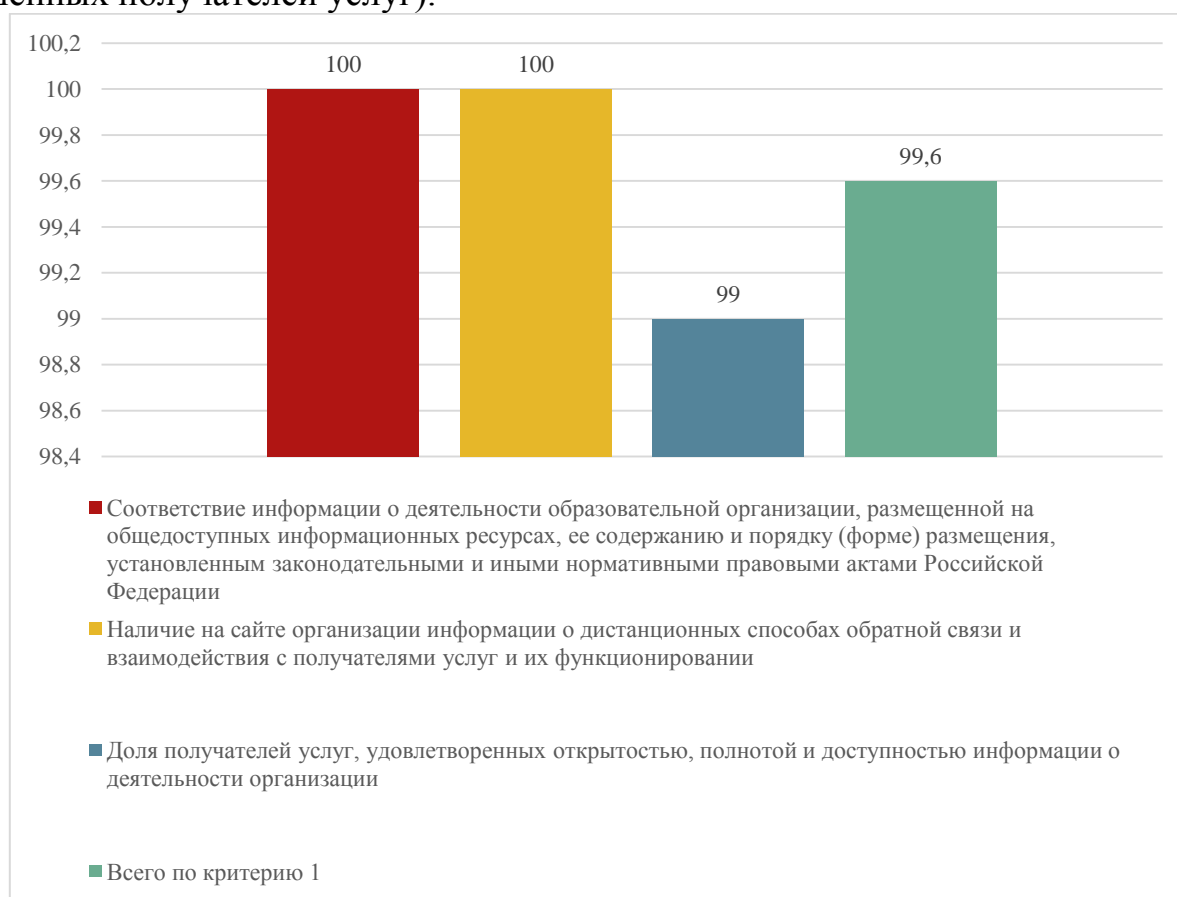


Рисунок 2. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий "Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность"

Значение критерия составило 99,6. Значение показателей 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании составило 100 баллов; значение показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, составило 99 баллов.

Таблица 8. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Всего по критерию 1	место в рейтинге
		Соответствие информации о деятельности образовательной организации ...	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации		
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	100	100	99	99,6	1

## 2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЙ КРИТЕРИЙ "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ"

Критерий раскрывается через следующие показатели:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.

Показатель 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

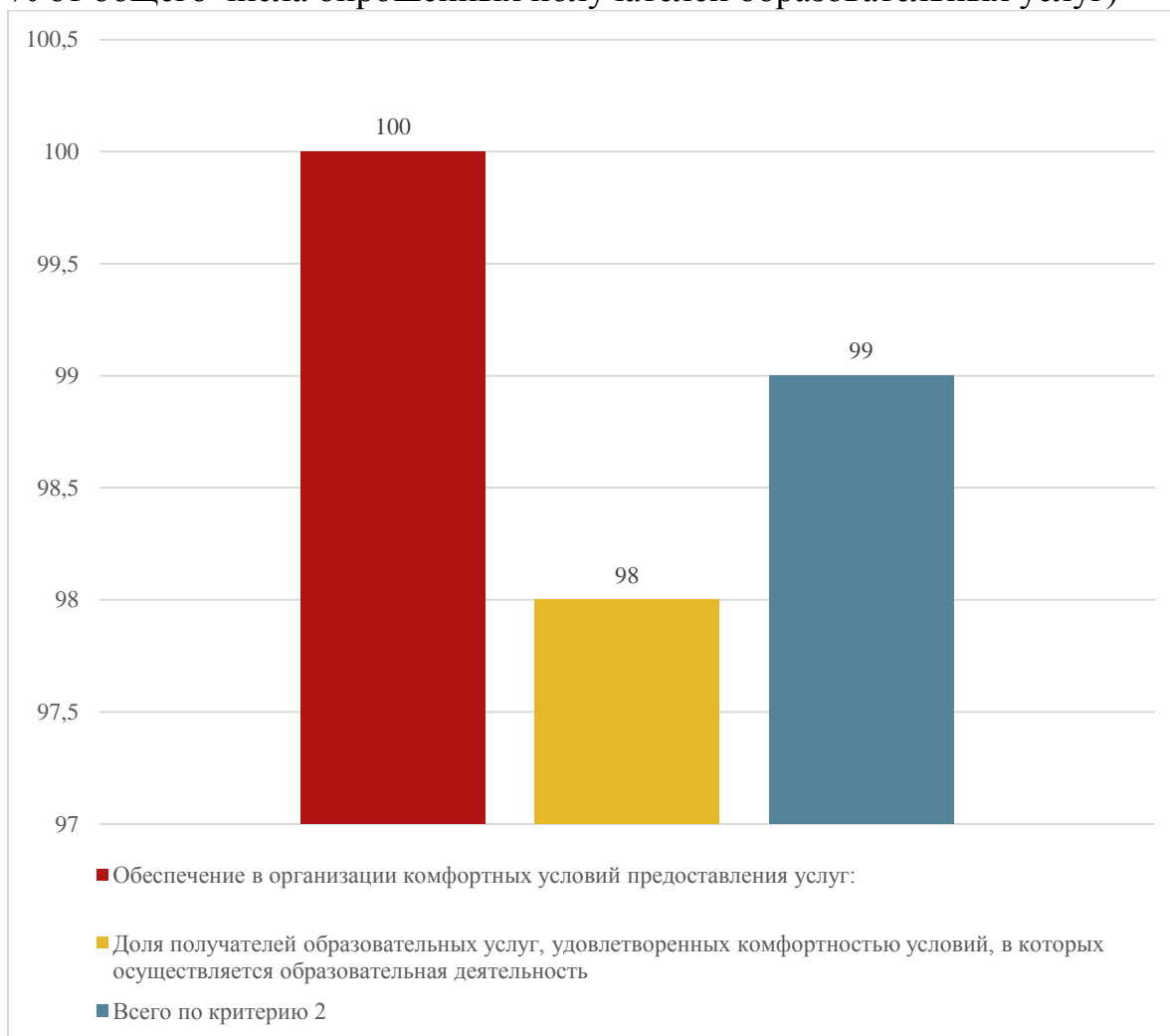


Рисунок 3. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"

Значение критерия составило 99 баллов. и показателей составило 100 баллов. При этом значение Показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг составило 100 баллов, а Показатель 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность – 98 баллов.

Значение показателей по каждой организации отражено в Таблице 9.



Таблица 9. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		Всего по критерию 2	место в рейтинге
		Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	100	98	99	1

### 3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЙ КРИТЕРИЙ "ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ"

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

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

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

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

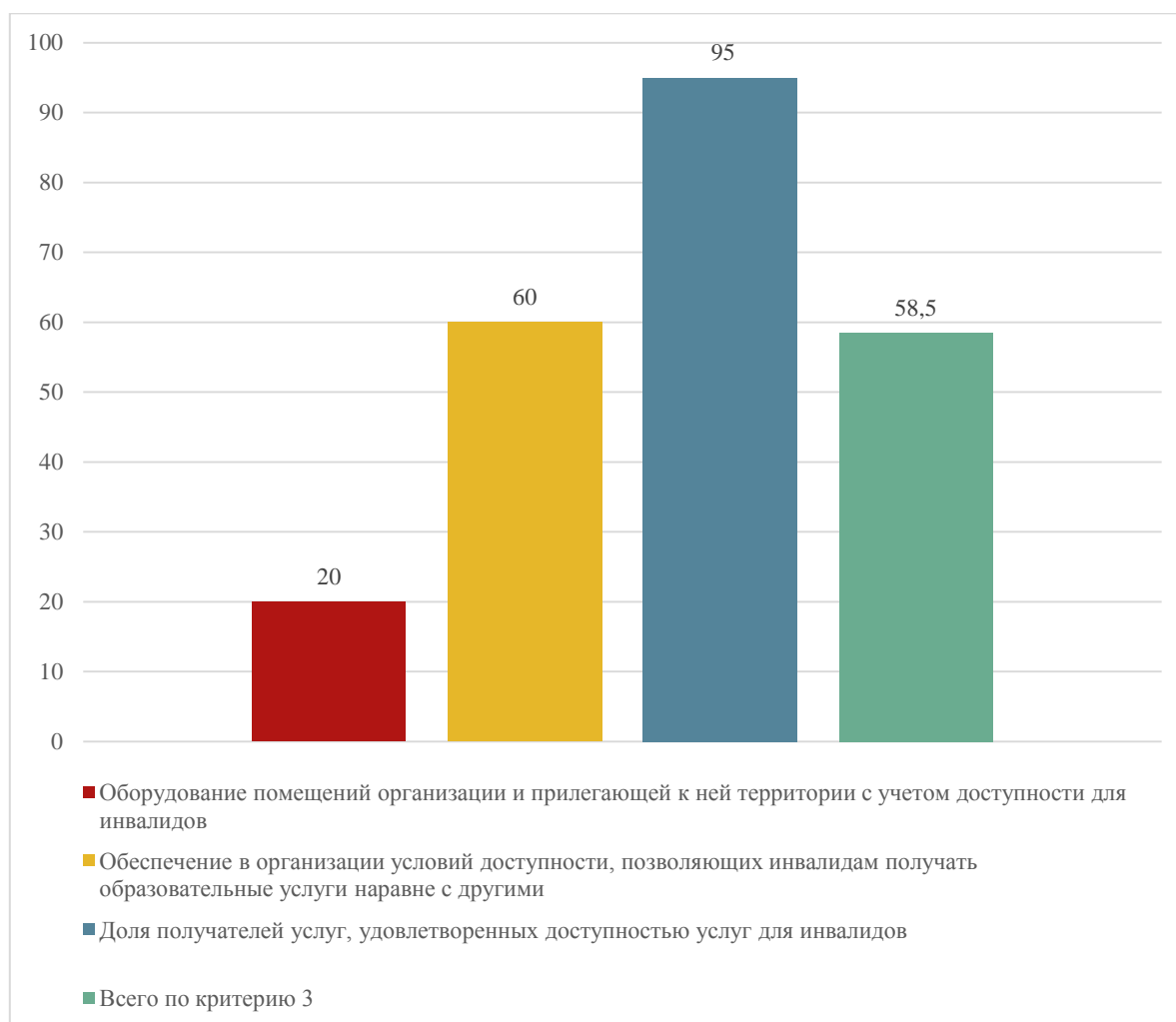


Рисунок 4. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий Доступность услуг для инвалидов

Значение критерия составило 58,5. Значение показателя 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов составила 20 баллов; показателя 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими – 60 баллов. Значение показателя 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составило 95 баллов.

Таблица 10. Показатели, характеризующие Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Всего по критерию 3	Место в рейтинге
		Оборудование помещений организации и территории с учетом доступности для инвалидов.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов		
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	20	60	100	80	1

#### 4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей 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 услуг).

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

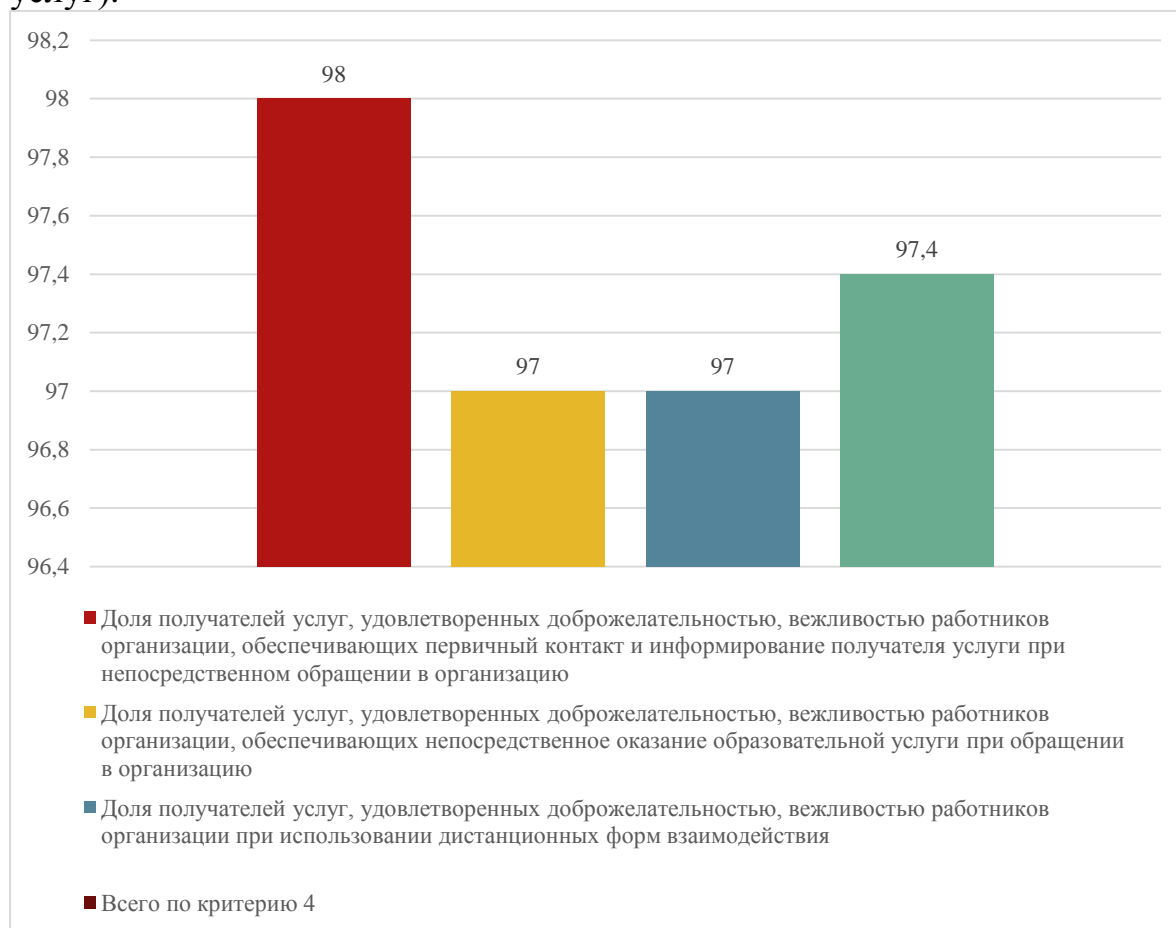


Рисунок 5. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий Доброжелательность, вежливость работников организации

Значение критерия составило 97,4 балла.

Значение Показателя 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – составило 98 баллов.

Значение Показателя 4.2. Доля получателей 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 услуг) составило 97 баллов.

Значение Показателя 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 97 баллов.

Таблица 11. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит 4	место в рейтинге
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников в обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников в обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников в при использовании дистанционных форм взаимодействия		
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	98	97	97	98,4	1

## 5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЙ КРИТЕРИЙ "УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ВЕДЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ"

Данный критерий, характеризующий следующие показатели:

Показатель 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)

Показатель 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (для ДПО и ВО - организационными условиями предоставления услуг) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

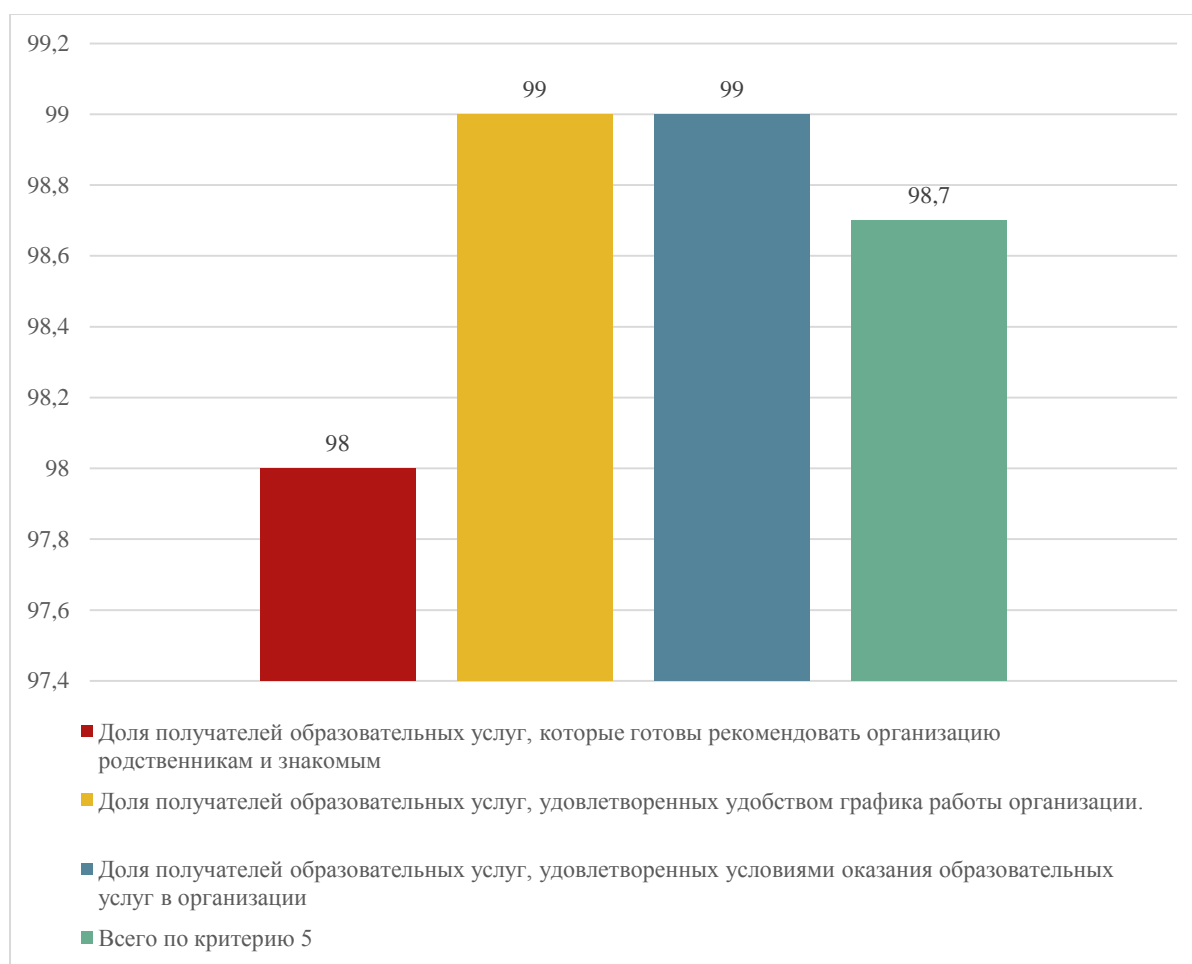


Рисунок 6. Средняя величина показателей, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

Значение критерия составило 98,7 баллов.

Значение Показателя 5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым составило 98 баллов.

Значение Показателя 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации составило 99 баллов

Значение Показателя 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации составило 99 баллов.

Таблица 12. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Всего по критерию5	Место в рейтинге
		Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации		
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	98	99	99	98,7	1

## Выводы и рекомендации

### ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательной организации находится на высоком уровне, что показывает приведённая ниже диаграмма.

Средний балл составил 90,64. Наиболее высокий балл получен по критерию открытости и доступности информации (99,6), далее следуют критерии комфортности условий (99), удовлетворённости условиями оказания услуг (98,7), доброжелательности и вежливости (97,4). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (58,5).

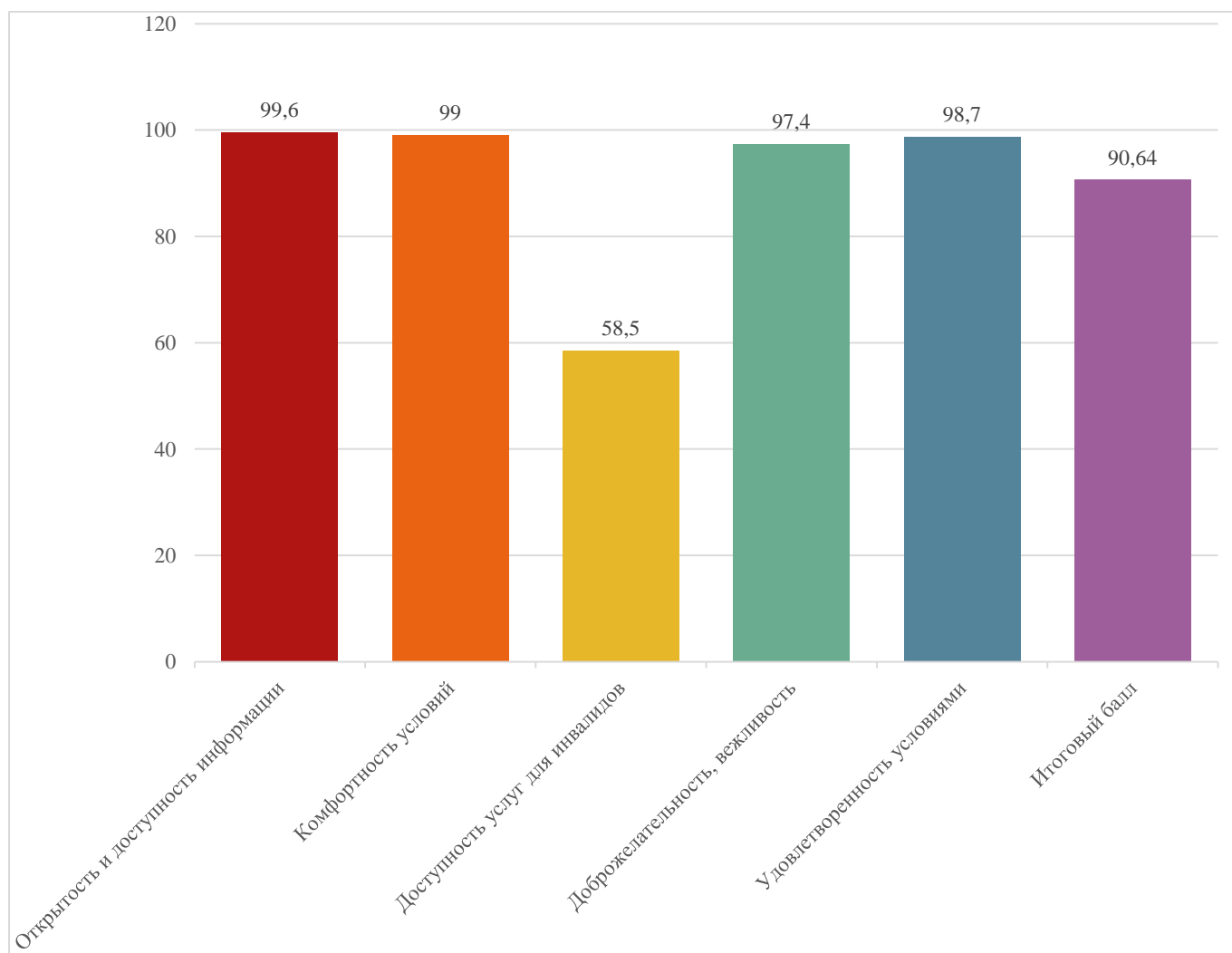


Рисунок 7. Средний балл по критериям НОК



## ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	<p>Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: входная группа не оборудована для инвалидов, отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; поручни, расширенные дверных проемы; сменные кресло-коляски.</p> <p>Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
--	--

## ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №8»	<p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованную для инвалидов входную группу, наличие расширенных дверных проёмов и поручней, сменные кресло-коляски.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
--	--

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательных организаций, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

(к расчету показателя 1.1)

Таблица 1.1.1 - Установленный нормативными правовыми актами объем информации на информационных стендах, расположенных в помещении образовательной организации

Перечень информации	ДО	ОО	ДО Д	СП О	ДПО/ ВО
Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+
Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	+
Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	+
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))	+	+	+	+	+
Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	+
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	X	+	X	+	+
Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий	+	+	+	+	+

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДО Д</b>	<b>СП О</b>	<b>ДПО/ ВО</b>
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					
Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>
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*	<b>+*</b>	<b>+*</b>	<b>+*</b>	<b>+*</b>	<b>+*</b>
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации*)	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>X</b>	<b>+*</b>	<b>X</b>
Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
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	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>
Образовательные организации, реализующие общеобразовательные	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>X</b>	<b>+*</b>	<b>X</b>

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДО Д</b>	<b>СП О</b>	<b>ДПО/ ВО</b>
программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*					
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	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
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)	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>
Информация о наличии и порядке	<b>+*</b>	<b>+*</b>	<b>+*</b>	<b>+*</b>	<b>+*</b>

Перечень информации	ДО	ОО	ДО Д	СП О	ДПО/ ВО
оказания платных образовательных услуг (при наличии)*					
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	X	X	X	+

**Условные обозначения:**

ДО – дошкольные образовательные организации

ОО – общеобразовательные организации

СПО – организации среднего профессионального образования

ДОД – организации дополнительного образования детей

ДПО – организации дополнительного профессионального образования

ВО – организации высшего образования

«+» - информация должна быть представлена

«X» - информация не должна быть представлена/ информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации

«+ \* » - информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации

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

Таблица 1.1.2 - Установленный нормативными правовыми актами объем информации на официальном сайте образовательной организации

Перечень информации	ДО	ОО	ДОД	СПО	ДПО/ВО
Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	+
Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	+	+	+	+	+
Информация о представительствах и	+*	+*	+*	+*	+*

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДОД</b>	<b>СПО</b>	<b>ДПО/ВО</b>
филиалах образовательной организации					
Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+
Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	+
Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	+
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))	+	+	+	+	+
Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)*	+*	+*	+*	+*	+*
Устав образовательной организации	+	+	+	+	+
Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	+
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	<b>X</b>	+	<b>X</b>	+	+
План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	+	+	+	+	+
Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема	+	+	+	+	+

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДОД</b>	<b>СПО</b>	<b>ДПО/ВО</b>
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.					
Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	+
Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	+
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*	+*	+*	+*	+*	+*
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	+	+*	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДОД</b>	<b>СПО</b>	<b>ДПО/ВО</b>
продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*					
Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	+*	+*	+*	+*	+*
Информация о реализуемых уровнях образования	+	+	+	+	+
Информация о формах обучения	+	+	+	+	+
Информация о нормативных сроках обучения	+	+	+	+	+
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации*)	X	+	X	+*	+
Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	+
Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	+
Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	+*	+	+	+	+
Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+	+	+	+	+
Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+	+	+	+	+
Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей	+	+	+	+	+



<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДОД</b>	<b>СПО</b>	<b>ДПО/ВО</b>
образовательной программой					
Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	<b>X</b>	<b>+*</b>	<b>X</b>	<b>+*</b>	<b>+*</b>
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 численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>
Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>X</b>	<b>+*</b>	<b>+*</b>
Уровень образования	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
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)	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
Информация о результатах приема по	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>+</b>	<b>+</b>

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДОД</b>	<b>СПО</b>	<b>ДПО/ВО</b>
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					
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	+	+	+*	+	+
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)	+	+	+	+	+
Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и	+	+	+	+	+

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДОД</b>	<b>СПО</b>	<b>ДПО/ВО</b>
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					
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);	+	+	+	+	+
Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+
Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+*	+*	+*	+*	+
Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+
Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	+

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДОД</b>	<b>СПО</b>	<b>ДПО/ВО</b>
Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+
Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+
Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	+	X	+	+
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)*	+	+	X	+	+
Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	X	X	+	+
Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+	+	+	+	+
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	+	+	+	+	+
Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их	+	+	+	+	+

<b>Перечень информации</b>	<b>ДО</b>	<b>ОО</b>	<b>ДОД</b>	<b>СПО</b>	<b>ДПО/ВО</b>
расходовании по итогам финансового года					
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)	+	+	+	+	+

**Приложение 2. Акт выезда в образовательную организацию, реализующую программы общего образования**

<b>Наименование образовательной организации</b>	
<b>ИНН</b>	
<b>Официальный адрес образовательной организации</b>	
<b>Фактические адреса местонахождения зданий образовательной организации (для комплексов)</b>	
<b>Численность обучающихся в образовательной организации</b>	
<b>Общая численность обучающихся/ воспитанников в организации (в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества)</b>	
<b>Численность обучающихся/ воспитанников с установленной группой инвалидности/ ОВЗ</b>	

Критерий 1. "Открытость и доступность информации об образовательной организации":

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

1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных СТЕНДАХ, расположенных в помещении организации, и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

<b>Перечень информации</b>	<b>Есть</b>	<b>Нет</b>	<b>Не предусмотрено</b>
<b>Основные сведения</b>			
Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)			
Информация о режиме, графике работы			
Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты			

Перечень информации	Есть	Нет	Не преду- смотрен о
<b>Структура и органы управления образовательной организацией</b>			
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))			
<b>Документы (в виде копий)</b>			
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*			
<b>Образование</b>			
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ			
Информация об учебных планах реализуемых			

<b>Перечень информации</b>	<b>Есть</b>	<b>Нет</b>	<b>Не предусмотрено</b>
образовательных программ с приложением их копий			
Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы			
<b>Руководство. Педагогический состав</b>			
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)			
<b>Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>			
Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)			
<b>Платные образовательные услуги</b>			
Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*			

**1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, на официальном САЙТЕ образовательной организации в сети Интернет, и требований к ней, установленным нормативными правовыми актами**

<b>Перечень информации</b>	<b>Есть</b>	<b>Нет</b>	<b>Не предусмотрено</b>
<b>Основные сведения</b>			
Информация о дате создания образовательной организации			
Информация об учредителе/учредителях образовательной организации			
Информация о представительствах и филиалах образовательной организации (при наличии)			
Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при			



Перечень информации	Есть	Нет	Не предусмотрено
наличии)			
Информация о режиме, графике работы			
Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты			
<b>Структура и органы управления образовательной организацией</b>			
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)			
Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии) *			
<b>Документы (в виде копий)</b>			
Устав образовательной организации			
Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)			
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)			
План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации			
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			

Перечень информации	Есть	Нет	Не предусмотрено
образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.			
Отчет о результатах самообследования			
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*			
Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) 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)*			
Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*			
<b>Образование</b>			
Информация о реализуемых уровнях образования			
Информация о формах обучения			
Информация о нормативных сроках обучения			
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации*)			
Информация об описании образовательных программ с приложением их копий			
Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий			
Аннотации к рабочим программам дисциплин (по			

Перечень информации	Есть	Нет	Не предусмотрено
каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*			
Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий			
Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса			
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			
Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*			
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 численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)			
Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*			
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			
<b>Руководство. Педагогический состав</b>			
Информация о руководителе образовательной			

Перечень информации	Есть	Нет	Не предусмотрено
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)			
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			
<b>Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>			
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;			
Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья			
Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)			
Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья			
Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и			

<b>Перечень информации</b>	<b>Есть</b>	<b>Нет</b>	<b>Не предусмотрено</b>
лицами с ограниченными возможностями здоровья			
Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья			
Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья			
<b>Стипендии и иные виды материальной поддержки</b>			
Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*			
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)*			
<b>Платные образовательные услуги</b>			
Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*			
<b>Финансово-хозяйственная деятельность</b>			
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			
Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года			
<b>Вакантные места для приема (перевода)</b>			
Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального			

Перечень информации	Есть	Нет	Не предусмотрено
бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)			

**1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование\*:**

Дистанционный способ	Наличие *	
	Да	Нет
1. телефон		
2. электронная почта		
3. электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4. раздел «Часто задаваемые вопросы»		
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
6. иной дистанционный способ взаимодействия (укажите какой?)____		

\* фиксация функционирования дистанционного способа производится по результатам контрольного мониторинга

**Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:**

Условия	ДА	НЕ Т	
1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью			
2. Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации			
3. Наличие и доступность питьевой воды			
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений			

Условия	ДА	НЕ Т	
5. Санитарное состояние помещений образовательной организации (ДА - нет замечаний, НЕТ - есть замечания)			

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

#### 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

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

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

	Д А	НЕ Т	
1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации			
2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля			
3. возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)			
4. наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению			
5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на			

	<b>Д А</b>	<b>Н Е Т</b>	
прилегающей территории			
6. наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.			

### **Приложение 3. Проект опросной онлайн-анкеты для получателей образовательных услуг**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной*



*соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации)?*

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 9)

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

1. Да

2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (*работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.*)?

1. Да

2. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (*например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы*)?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 13)

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

1. Да

2. Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале, где 0 соответствует ответу «Ни в коем случае не буду рекомендовать», а 10 — «Обязательно порекомендую».

Ни в коем  
случае не буду  
рекомендовать

Обязательно  
порекомендую

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

14. Удовлетворены ли Вы удобством графика работы организации?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

---

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!