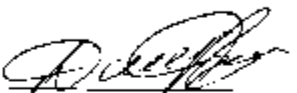


УТВЕРЖДЕНО
Общественным советом при администрации городского округа «город Избербаш»
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования
городского округа «город Избербаш»

Протокол № 3 от «10» декабря 2020 г.

Председатель: 

**ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОРОДСКОГО
ОКРУГА «ГОРОД ИЗБЕРБАШ»**

Организация оператор: ООО «АС-Холдинг»

Избербаш - 2020 г.

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУОД) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация. Будучи оценочной процедурой КУОД направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставлении участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей, о качестве условий работы образовательной организации.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Проведение ПОК УООД регулируется следующими законодательными актами:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 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»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409) «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»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказом Минобрнауки России от 15 апреля 2019 г. № 31н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам»;

- Приказом Минобрнауки России от 15 апреля 2019 г. № 30п «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования»;
- Приказом Министерства финансов России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

II. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУР КУООД

Независимая оценка КУООД производилась в отношении 6 организаций г. Избербаша, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, основным дополнительным общеобразовательным программам. В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 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» и на основании государственного контракта № 0103200008420002757 от 27.07.2020 г. распоряжением главы городского округа «город Избербаш» единым оператором, ответственным за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории городского округа «город Избербаш» в 2020 году определено общество с ограниченной ответственностью «Ас-холдинг» (ИНН: 7724930268).

Перечень оцениваемых организаций, в отношении которых проведена независимая оценка КУООД в 2020 году:

- МБДОУ «ЦРР - Детский сад №8»,
- МКДОУ «Детский сад №10»,
- МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11»,
- МКДОУ «ЦРР - Детский сад №12»,

МКДОУ «Детский сад №13», МКДОУ «Детский сад №14»,
 МКУ ДО «Специализированная ДЮСШ»,
 МКУ ДО «ДЮСШ Игровых Видов Спорта»,
 МКУ ДО «ДЮСШ по шахматам им. Багандалиева М.Б.»,
 МБУ ДО «Дом Детского Творчества».

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых было запланировано проведение независимой оценки КУООД в 2020 году, осуществляется через следующие источники информации

- а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:
 - 1) наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - 2) обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 - 3) обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- г) мнение получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности оцениваемыми организациями в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации).

Методы исследования соответствуют «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденным Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года № АП-87/02 вн.

Сбор данных по показателям КУООД осуществлялся следующими методами:

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

Сбор информации по показателям бланка исследования организации – оператора осуществлялся сотрудниками организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений.

Анкетирование получателей образовательных услуг/ их законных представителей проводилось в форме онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 1.

Для анкетирования получателей услуг использовано программное обеспечение SimpleForms – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования и опрашивания респондентов на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах на базе Android).

Каждая оцениваемая организация получила ссылку, по которой получатели услуг могли заполнить анкету. Также ссылки на анкету были размещены на сайтах образовательных организаций.

В целях обеспечения качества проведения онлайн-опроса и исключения возможности подтасовки результатов были использованы следующие процедуры защиты и контроля:

□ защита от роботизированного ввода ответов (использование CAPTCHA, контроль IP-адреса)

□ контроль времени заполнения анкеты (удаление «слишком быстрых анкет»)

Анкеты заполнялись получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации.

Респондентами выступали:

обучающиеся/ воспитанники образовательных учреждений, достигшие 14-летнего возраста

– родители (законные представители) обучающихся в образовательных организациях, подлежащих КУООД, независимо от возраста обучающихся.

III. МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КУООД

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

| Критерии | Показатели | Источники информации и способы ее сбора |
|----------|------------|---|
|----------|------------|---|

| | | | |
|----|--|---|---|
| 1 | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| | | 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации. |
| | | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. |
| 2. | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Изучение условий в помещении организации. |
| | | 2.2. Показатель не установлен для итоговой оценки организации используется расчетная величина | Расчетная величина значения показателя |

| | | | |
|----|---------------------------------|---|---|
| | | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6. |
| 3. | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов |
| | | 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| | | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | | | получателей услуг, вопрос 8. |
| 4. | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и формирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9 |
| | | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10. |
| | | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12. |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ | <p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</p> <p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p> <p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p> | <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p> |
|----|--|--|---|

IV. ОБОБЩЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ ЭКСПЕРТОВ

Независимая оценка КУООД произведена в отношении 10 организаций г. Избербаша, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам начального образования, образовательным программам дополнительного образования: МБДОУ «ЦРР - Детский сад №8», МКДОУ «Детский сад №10», МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11», МКДОУ «ЦРР - Детский сад №12», МКДОУ «Детский сад №13», МКДОУ «Детский сад №14», МКУ ДО «Специализированная ДЮСШ», МКУ ДО «ДЮСШ Игровых Видов Спорта», МКУ ДО «ДЮСШ по шахматам им. Багандалиева М.Б.», МБУ ДО «Дом Детского Творчества».

1. В целом образовательные организации г. Избербаша получили достаточно высокие итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности – 87,44 балла, что по градации оценок rus.gov.ru соответствует уровню «высокий». Первое место в рейтинге у МКУ ДО «ДЮСШ игровых видов спорта» – 97 баллов, последнее – с 79,4 баллами у МКДОУ «Детский сад № 13».

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокая итоговая оценка получена по критерию «открытость и доступность информации» – 97,6 баллов. Лидерами по этому показателю стали МБДОУ «ЦРР - Детский сад №8», МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11» и МКДОУ «ЦРР - Детский сад №12», набравшие по 100 баллов.

3. Незначительно ниже оценен критерий «доброжелательность и вежливость работников организаций» – 96,1.

Максимальные баллы получили МБДОУ «ЦРР - Детский сад №8», МКДОУ «Детский сад №10», МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11» и МКУ ДО «ДЮСШ Игровых Видов Спорта», они получили по 98 баллов из 100 возможных.

4. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценен в целом в 93,6 баллов. При этом стоит отметить, что МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11» является лидером по этому показателю с 98 баллами.

5. Критерий «комфортность условий предоставления услуг» в целом оценен в 88,6 баллов. Наибольшие баллы по данному критерию – 99 баллов – набрали МБДОУ «ЦРР - Детский сад №8» и МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11».

6. Наибольшее влияние на общую оценку качества образовательных услуг, оказали относительно низкие оценки по критерию «доступность услуг для инвалидов». Итоговая оценка – 61,3 балла. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателю «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и показатель «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Самые низкие показатели у МКУ ДО «Специализированная ДЮСШ» – 34 балла и у МКУ ДО «ДЮСШ по шахматам им. Багандатиева М.Б.» - 33 балла.

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговый показатель оценки качества осуществления образовательной деятельности организациями г. Избербаша составил 87,44 баллов.

В зависимости от вида образовательной организации данный показатель составил:

□ для организаций дошкольного образования – 87,8 баллов

□ для организаций дополнительного образования – 86,9 балла

| № п/п | Наименование образовательной организации | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий предоставления услуг | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | Общий балл | Рейтинг |
|-------|--|--|--|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------|---------|
| 1. | МБДОУ «ЦРР-Детский сад | 100 | 99 | 84 | 98 | 96 | 95,4 | 2 |

| | №8» | | | | | | | |
|-----|---|-----|----|----|----|----|------|----|
| 2. | МКДОУ «Детский сад № 10» | 99 | 96 | 42 | 98 | 96 | 86,2 | 6 |
| 3. | МКДОУ «ЦРР-Детский сад № 11» | 100 | 99 | 66 | 98 | 98 | 92,2 | 3 |
| 4. | МКДОУ «ЦРР-Детский сад № 12» | 100 | 85 | 60 | 93 | 87 | 85 | 7 |
| 5. | МКДОУ «Детский сад № 13» | 98 | 65 | 46 | 93 | 95 | 79,4 | 10 |
| 6. | МКДОУ «Детский сад № 14» | 98 | 88 | 72 | 96 | 89 | 88,6 | 4 |
| 7. | МКУ ДО «Специализированная ДЮСШ» | 94 | 84 | 34 | 95 | 91 | 79,6 | 9 |
| 8. | МКУ ДО «ДЮСШ игровых видов спорта» | 96 | 97 | 99 | 98 | 95 | 97 | 1 |
| 9. | МКУ ДО «ДЮСШ по шахматам им. Багандалиева М.Б.» | 96 | 94 | 33 | 96 | 95 | 82,8 | 8 |
| 10. | МБУ ДО «Дом детского творчества» | 95 | 79 | 77 | 96 | 94 | 88,2 | 5 |

| | | | | | | |
|------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Итого (ср. балл) | 97,6 | 88,6 | 61,3 | 96,1 | 93,6 | 87,44 |
|------------------|------|------|------|------|------|-------|

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

| Наименование учреждения | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации? | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | Готовность рекомендовать данную организацию род-ственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации |
|--|---|--|---|--|--|---|--|---|---|--|
| МБДОУ «ЦРР - Детский сад №8» (город Избербаш) | 100% | 100% | 99% | 100% | 97% | 97% | 100% | 94% | 99% | 93% |
| МКДОУ «Детский сад №10» (город Избербаш) | 96% | 99% | 93% | 94% | 97% | 99% | 98% | 95% | 98% | 96% |
| МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11» (город Избербаш) | 100% | 100% | 99% | 100% | 96% | 98% | 100% | 99% | 98% | 96% |

| | | | | | | | | | | |
|--|------|------|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| МКДОУ «ЦРР - Детский сад №12» (город Избербаш) | 100% | 100% | 70% | 100% | 93% | 90% | 100% | 89% | 84% | 87% |
| МКДОУ «Детский сад №13» (город Избербаш) | 95% | 98% | 90% | 100% | 90% | 94% | 95% | 92% | 98% | 96% |
| МКДОУ «Детский сад №14» (город Избербаш) | 97% | 96% | 76% | 100% | 95% | 97% | 95% | 85% | 92% | 90% |
| МКУ ДО «Специализированная ДЮСШ» (город Избербаш) | 90% | 96% | 69% | 88% | 94% | 97% | 93% | 92% | 89% | 93% |
| МКУ ДО «ДЮСШ Игровых Видов Спорта» (город Избербаш) | 97% | 98% | 94% | 96% | 98% | 97% | 98% | 95% | 95% | 96% |
| МКУ ДО «ДЮСШ по шахматам им. Багандалиева М.Б.» (город Избербаш) | 93% | 100% | 88% | 50% | 95% | 96% | 100% | 95% | 95% | 96% |
| МБУ ДО «Дом Детского Творчества» (город Избербаш) | 97% | 95% | 79% | 89% | 95% | 96% | 97% | 92% | 95% | 96% |

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

| Наименование учреждения | 1. Открытость и доступность информации об организации | Крит1 | 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | Крит2 | 3. Доступность услуг для инвалидов | Крит3 | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | Крит4 | 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности | Крит5 | ИТОГ |
|-------------------------|---|-------|--|-------|------------------------------------|-------|--|-------|---|-------|------|
|-------------------------|---|-------|--|-------|------------------------------------|-------|--|-------|---|-------|------|

| | | 1.1. П.ик ф | 1.2. П.ди ст | 1.3. П.от кру | | 2.1. П.ко мф | 2.2. П.ев освр | 2.3. У.ко мф. | | 3.1. П.ор г.Д | 3.2. П.ус л.Д | 3.3. П.до ст.У | | 4.1. Л.пе рв.К | 4.2. П.ок аз.ус л | 4.3. П.ве жид ист. У | | 5.1. П.рс ком | 5.2. П.О рг.ус л. | 5.3. П.уд | | об- щий балл |
|---|--|-------------------|--------------------|---------------------|-----|--------------------|----------------------|---------------------|----|---------------------|---------------------|----------------------|----|----------------------|----------------------------|----------------------------------|----|---------------------|----------------------------|--------------|----|--------------------|
| 1 | МБДОУ «ЦРР - Детский сад №8» (город Избербаш) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | 99 | 99 | 100 | 60 | 100 | 84 | 97 | 97 | 100 | 98 | 94 | 99 | 93 | 96 | 95,4 |
| 2 | МКДОУ «Детский сад №10» (город Избербаш) | 100 | 100 | 97 | 99 | 100 | 96 | 93 | 96 | 20 | 20 | 94 | 42 | 97 | 99 | 98 | 98 | 95 | 98 | 96 | 96 | 86,2 |
| 3 | МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11» (город Избербаш) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | 99 | 99 | 40 | 60 | 100 | 66 | 96 | 98 | 100 | 98 | 99 | 98 | 96 | 98 | 92,2 |
| 4 | МКДОУ «ЦРР - Детский сад №12» (город Избербаш) | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 | 85 | 70 | 85 | 20 | 60 | 100 | 60 | 93 | 90 | 100 | 93 | 89 | 84 | 87 | 87 | 85 |
| 5 | МКДОУ «Детский сад №13» (город Избербаш) | 100 | 100 | 96 | 98 | 40 | 65 | 90 | 65 | 0 | 40 | 100 | 46 | 90 | 94 | 95 | 93 | 92 | 98 | 96 | 95 | 79,4 |
| 6 | МКДОУ «Детский сад №14» (город Избербаш) | 100 | 100 | 96 | 98 | 100 | 88 | 76 | 88 | 60 | 60 | 100 | 72 | 95 | 97 | 95 | 96 | 85 | 92 | 90 | 89 | 88,6 |
| 7 | МКУ ДО «Специ- ализированная ДЮСШ» (город Избербаш) | 100 | 90 | 93 | 94 | 100 | 84 | 69 | 84 | 0 | 20 | 88 | 34 | 94 | 97 | 93 | 95 | 92 | 89 | 93 | 91 | 79,6 |
| 8 | МКУ ДО «ДЮСШ Игровых Видов Спорта» | 100 | 90 | 98 | 96 | 100 | 97 | 94 | 97 | 100 | 100 | 96 | 99 | 98 | 97 | 98 | 98 | 95 | 95 | 96 | 95 | 97 |

| Наименование учреждения | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | | 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | | | | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности | | | | ИТОГ |
|--|---|-------------|--------------|-------|--|----------------|--------------|-------|------------------------------------|--------------|--------------|-------|--|------------------|---------------------|-------|---|-----------------|------------|-------|------|
| | 1.1. Ш.инф | 1.2. П.дист | 1.3. П.открУ | Крит1 | 2.1. П.комф | 2.2. П.св.ообр | 2.3. У.комф. | Крит2 | 3.1. П.орг.Д | 3.2. П.усл.Д | 3.3. П.дог.У | Крит3 | 4.1. П.пер.К | 4.2. П.ок.аз.усл | 4.3. П.вежл.д.ист.У | Крит4 | 5.1. П.реком | 5.2. П.Орг.усл. | 5.3. П.уд. | Крит5 | |
| (город Избербаш) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| МКУ ДО «ДЮСШ по шахматам им. Багандатиева М.Б.» 9(город Избербаш) | 100 | 90 | 97 | 96 | 100 | 94 | 88 | 94 | 60 | 0 | 50 | 33 | 95 | 96 | 100 | 96 | 95 | 95 | 96 | 95 | 82,8 |
| МБУ ДО «Дом Детского Творчества» (город Избербаш) | 90 | 100 | 96 | 95 | 80 | 79 | 79 | 79 | 60 | 80 | 89 | 77 | 95 | 96 | 97 | 96 | 92 | 95 | 96 | 94 | 88,2 |

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ

| | |
|------------------------------|--|
| МБДОУ «ЦРР - Детский сад №8» | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
|------------------------------|--|

| | |
|--------------------------------------|---|
| <p>МКДОУ «Детский сад №10»</p> | <p>Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, пропущенными необходимым обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |
| <p>МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11»</p> | <p>Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> |
| <p>МКДОУ «ЦРР - Детский сад №12»</p> | <p>Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> |
| <p>МКДОУ «Детский сад №13»</p> | <p>Отсутствуют комфортные условия осуществления образовательной деятельности: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); оборудованной соответствующей мебелью; доступность питьевой воды (наличие работающего кулера); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.).</p> <p>Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |
| <p>МКДОУ «Детский сад №14»</p> | <p>Отсутствуют комфортные условия осуществления образовательной деятельности: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); оборудованной соответствующей мебелью.</p> <p>Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |
| <p>МКУ ДО «Специализированная ДЮСШ»</p> | <p>Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иной дистанционный способ взаимодействия.</p> <p>Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>МКУ ДО «ДЮСШ Игровых Вадов Спорта»</p> | <p>Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иной дистанционный способ взаимодействия.</p> |
| <p>МКУ ДО «ДЮСШ по шахматам им. Багадалиева М.Б.»</p> | <p>Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иной дистанционный способ взаимодействия.</p> <p>Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие смешанных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |
| <p>МБУ ДО «Дом Детского Творчества»</p> | <p>Не полностью представлена информация, предусмотренная законодательством, на информационных стендах внутри организации.</p> <p>Отсутствуют комфортные условия осуществления образовательной деятельности: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); оборудованной соответствующей мебелью; доступность питьевой воды (наличие работающего кулера).</p> <p>Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие смешанных кресел-колясок.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

В целях повышения качества оказания услуг образовательными организациями г. Избербаша рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества осуществления образовательной деятельности в организациях.

2. Рекомендуется обеспечить оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в том числе:

Условия для доступа инвалидов, включающие наличие:

- входных групп, оборудованных пандусами, при невозможности установить пандус – подъемниками.
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

Также рекомендуется обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование аудио- и видеосообщения: световые табло, звуковые сигналы, аудио- видеосообщатели, дополнительные средства навигации, тактильная плитка, контрастная разметка и т.д.

- дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля (в первую очередь дублируются элементы навигации - указатели, карты, названия кабинетов и т.д.)

- обеспечение возможности приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика. В случае, если среди постоянного контингента получателей услуг в организации нет лиц с нарушениями слуха (слуха и зрения), такой специалист может не быть в штате организации, достаточно заключить договор с организацией либо частным лицом, обеспечивающий возможность пригласить такого специалиста при необходимости.

3. Повысить уровень комфортности оказания услуг в тех организациях, где уровень комфортности был оценен недостаточно высоко. Оборудовать места отдыха сотрудников и учащихся, обеспечить зоны отдыха водой, устранить недостатки по санитарному состоянию санитарно-гигиенических помещений, а также помещений организации социальной сферы.

4. В тех организациях, где были зафиксированы недостаточно высокие оценки по уровню доступности и полноты информации, рекомендуется провести мероприятия по устранению недостатков в данной сфере. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об образовательных организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных столах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

5. В отдельных организациях общего образования рекомендуется провести серию тренингов с педагогическими кадрами и вспомогательным персоналом по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с обучающимися и их родителями/ законными представителями.

| | |
|---|--|
| <p>ский сад №8»</p> | <p>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> |
| <p>МКДОУ «Детский сад №10»</p> | <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |
| <p>МКДОУ «ЦРР - Детский сад №11»</p> | <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> |
| <p>МКДОУ «ЦРР - Детский сад №12»</p> | <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> |
| <p>МКДОУ «Детский сад №13» (город Избербаш)</p> | <p>Обеспечить комфортные условия осуществления образовательной деятельности: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); оборудованной соответствующей мебелью; доступность питьевой воды (наличие работающего кулера); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.).</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |
| <p>МКДОУ «Детский сад №14»</p> | <p>Обеспечить комфортные условия осуществления образовательной деятельности: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); оборудованной соответствующей мебелью.</p> <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |
| <p>МКУ ДО «Специализированная ДЮСШ»</p> | <p>Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее); иной дистанционный способ взаимодействия.</p> <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>МКУ ДО «ДЮСШ Игровых Видов Спорта»</p> | <p>Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иной дистанционный способ взаимодействия.</p> |
| <p>МКУ ДО «ДЮСШ по шахматам им. Багандалева М.Б.»</p> | <p>Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иной дистанционный способ взаимодействия.</p> <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |
| <p>МБУ ДО «Дом Детского Творчества»</p> | <p>Обеспечить наличие необходимой информации на информационных стендах внутри организации.</p> <p>Обеспечить комфортные условия осуществления образовательной деятельности: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); оборудованной соответствующей мебелью; доступность питьевой воды (наличие работающего кулера).</p> <p>Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок, .</p> <p>Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.
3. Разместить недостающую информацию на стендах ОО;
4. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций
В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:
 - Исправность видеокамер
 - Оснащение туалетных комнат предметами гигиены;
 - Оборудование мест для сидений в рекреациях
 - Создание гардеробов/раздевалок
5. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
6. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.
7. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
8. В отдельных организациях общего образования рекомендуется провести серию тренингов с педагогическими кадрами и вспомогательным персоналом по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с обучающимися и их родителями/ законными представителями.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.
АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Уважаемый участник опроса!

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

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательных организаций и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не обязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

1. При посещении образовательной 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 образовательной 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); наличие и понятность навигации в помещении образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации)?

1. Да

2. Нет

7. Имете 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 организации?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 13)

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

1. Да

2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг – удобством графика работы образовательной организации?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных 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!