

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:  
Начальник управления по образованию и  
науке администрации муниципального  
образования городской округ  
город-курорт Сочи Краснодарского края




  
О.Н. Медведева

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:  
Генеральный директор  
ООО «АС-Холдинг»



  
С.А. Соколов

# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Отчёт по результатам сбора, обобщения и  
анализа информации о качестве условий  
осуществления образовательной деятельности  
организаций, осуществляющих  
образовательную деятельность на территории  
муниципального образования городской округ  
город-курорт Сочи Краснодарского края  
в 2021 г.



## Оглавление

<b>МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ</b> .....	<b>3</b>
ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	3
<b>ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ ИССЛЕДОВАНИЯ</b> .....	<b>5</b>
ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА .....	6
МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ .....	14
ПОДХОДЫ К ПОСТРОЕНИЮ РЕЙТИНГОВ .....	15
ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ НОК В 2021 ГОДУ .....	23
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ</b> .....	<b>26</b>
ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ .....	26
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ .....	27
РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИЙ .....	29
<b>ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ ОЦЕНКИ</b> .....	<b>30</b>
<b>РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ (ОБЩИЙ БАЛЛ)</b> .....	<b>32</b>
<b>РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ</b> .....	<b>34</b>
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ .....	34
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЙ КРИТЕРИЙ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» .....	37
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЙ КРИТЕРИЙ «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» .....	40
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЙ КРИТЕРИЙ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ» .....	43
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ .....	46
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЙ КРИТЕРИЙ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ» .....	49
<b>ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ</b> .....	<b>52</b>
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ .....	52
ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ: .....	53
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ .....	56
<b>ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ</b> .....	<b>62</b>
АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....	62
<b>БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (В ТОМ ЧИСЛЕ САЙТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)</b> .....	<b>65</b>

## **Методика исследования**

### ***Основания для проведения исследования***

Независимая оценка качества проводится в соответствии со следующими нормативными актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 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»;

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»;

- Постановление правительства Российской Федерации от 17 мая 2017 года № 575 «О внесении изменений в пункт 3 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ 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».



## **ЦЕЛЕВЫЕ УСТАНОВКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **Цель исследования:**

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями дополнительного образования, подведомственными управлению по образованию и науке администрации города Сочи, согласно перечню организаций, утверждённому Общественным советом.

### **Задачи исследования:**

- ✓ 1) получение данных об организации, предоставляющей образовательную услугу, и удовлетворенности получателей качеством оказываемых услуг организациям дополнительного образования
- ✓ 2) интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов образовательных организаций;
- ✓ 3) формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций дополнительного образования.

### **Объект исследования:**

21 муниципальных организаций дополнительного образования на территории муниципального образования город-курорт Сочи Краснодарского края

### **Предмет исследования:**

Качество условий осуществления образовательной деятельности.

### **Сроки исследования:**

С даты заключения муниципального контракта на оказание услуг (работ) по 30 ноября 2021 года

**Показатели независимой оценки качества**

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»</b>					
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  - 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)	0 баллов  1-100 баллов	100 баллов
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации  - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	0 баллов  1-100 баллов	

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:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
			- 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;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- 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 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).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности	0-100 баллов	

			информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	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 б.
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 - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	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 предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком приема социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления	0-100 баллов	100 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг).			услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	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 платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти условий	0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов	100 баллов
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие одного условия	0 баллов 20 баллов	100 баллов

	<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>- 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>- 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>- 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>- наличие двух условий</li> <li>- наличие трех условий</li> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40 баллов</li> <li>60 баллов</li> <li>80 баллов</li> <li>100 баллов</li> </ul>	
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 в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 б.

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 числа опрошенных получателей услуг).	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 опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
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	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

			услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))			
	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 получателей услуг).	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 организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
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

### ***Методы сбора информации***

Методы исследования соответствуют Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", утвержденным Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн.

Сбор данных по показателям НОКО осуществляется методами, приведенными в таблице:

Таблица. Методы исследования

<b>№</b>	<b>Методы сбора социологической информации</b>	<b>Инструментарий</b>
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию.	Бланк исследования организации- оператора
2.	Онлайн-анкетирование. Опрос получателей услуг. Позволяет в короткий срок получить большой объем информации.	Анкета получателя услуг

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки используется метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Совокупность используемых методов при сборе, обобщении и анализе информации позволяет получить полную и достоверную информацию об образовательной деятельности организаций.

Сбор информации по одиннадцати показателям анкеты №1 осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений и органов управления образованием.

Анкеты №2 заполняются гражданами, участниками образовательного процесса, желающими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности образовательной организации, т.е. респондентами. Они собираются оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет, др.).

В обозначенной анкете респонденты оценивают деятельность образовательной организации по шестнадцати основным показателям критериев оценки качества образовательной деятельности организации и по 7 показателям дополнительных критериев.

Для анкетирования пользователей услуг установлена программа SimpleForms, позволяющая отслеживать ведение проектов, опрашивать респондентов с мобильных устройств (планшетов или телефонов на базе Android).

При помощи приложения SimpleForms будет проводиться уличный и телефонный опрос с занесением данных в планшет.

Работа интервьюеров, несмотря на использование планшетов и телефонов,



проста, интуитивно понятна и не требует предварительного обучения. Для удобства интервьюера есть режим тестового заполнения анкет. В этом режиме результаты заполнения не сохраняются и не высылаются на сервер. Благодаря этому интервьюер может предварительно изучить анкету, а менеджеру (супервайзеру) удобнее проводить инструктаж.

При выезде в организацию опрос респондентов осуществляется методом личного интервью. При отсутствии обучающихся в организации в связи с летним периодом личные интервью могут быть заменены телефонными интервью либо рассылкой ссылок на электронную анкету при помощи e-mail, школьных групп в социальных сетях и мессенджерах по контактам, выданным руководством школы.

Опрос без визита в образовательную организацию заполнение электронных анкет осуществляется при содействии руководства образовательной организации следующими методами:

- сбор групп, обучающихся в компьютерном зале для прохождения анкетирования;
- выдача ссылок на электронную анкету обучающимся и их родителям для заполнения электронной анкеты на дому.

### ***Подходы к построению рейтингов***

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. 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: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

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

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

$I_{норм}$  - количество 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: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ( $P_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{дист}}$ ) принимает значение 100 баллов;

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

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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;

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

2. 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: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и

доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги<sup>1</sup> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ( $P_{\text{ожид}}$ ) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{U_{\text{своевр}}}{\overline{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$  – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания<sup>2</sup>, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока – 100 баллов);

$U_{\text{своевр}}$  – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

---

<sup>1</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;  
в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$П_{ожид} = С_{ожид}$$

или

$$П_{ожид} = \frac{У_{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ( $П^{комф}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

3. 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: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ( $П^{орг}_{дост}$ ) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

$С^{орг}_{дост}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $П^{орг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху

(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

4. 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» ( $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$  - 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» ( $P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$  - 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» ( $P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$  - 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:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$  - 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:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где



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

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

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

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$U_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований<sup>3</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации<sup>4</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

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

---

<sup>3</sup> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

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<sup>4</sup>, 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 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

---

<sup>4</sup> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле:  $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3)/2$ .

**Перечень образовательных организаций, подлежащих НОК в 2021 году**

Таблица 15. Перечень образовательных организаций

Полное наименование	Сокращённое наименование <sup>5</sup>	Адрес	ФИО руководителя	телефон	e-mail	сайт
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр внешкольной работы" г. Сочи	МБУ ДО ЦВР	354000, край Краснодарский, город Сочи, проспект Курортный (Центральный р-н), 32	Папантонио Лариса Константиновна Директор	(862) 262-16-94 (т/ф); 262-31-07 8-918-609-06-83	cvr@edu.sochi.ru	cvr.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования центр творческого развития и гуманитарного образования г. Сочи	МБУ ДО ЦТРИГО	354065, край Краснодарский, город Сочи, улица Красноармейская (Центральный р-н), 30	Турсунбаев Салахидин Умарович Директор	(862) 254-27-95 (т/ф); 254-27-51 (т/ф) 8-918-409-32-06	ctrigo@edu.sochi.ru	www.ctrigo.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Экологобиологический центр имени С.Ю. Соколова" г. Сочи	МБУ ДО ЭБЦ	354000, край Краснодарский, город Сочи, улица Альпийская (Центральный р-н), 5	Мальц Елена Владимировна Директор	(862) 262-22-17 8-918-404-45-03	ebc@edu.sochi.ru	ebc.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр детского и юношеского туризма и экскурсий" г. Сочи	ЦДиЮТиЭ	354000, край Краснодарский, город Сочи, улица Орджоникидзе, 10	Искаков Рамиль Рафаэльевич Директор	(862) 262-26-46 (т/ф); 262-14-15 8-918-902-64-17	sgcdut@edu.sochi.ru	www.cdtur.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников г. Сочи	МБУ ДО СЮТ	354003, край Краснодарский, город Сочи, улица Макаренко (Центральный р-н), 1	Полуян Елена Анатольевна Директор	(862) 296-51-47 268-36-32 (т/ф) 8-988-161-81-24	ut@edu.sochi.ru	sut.sochi-schools.ru
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования центр дополнительного образования для детей "СИБ" г. Сочи	МАУ ЦДОД "СИБ"	354000, край Краснодарский, город Сочи, улица Конституции и СССР (Центральный р-н), 26	Бешпапошников Виталий Владимирович Директор	(862) 264-75-08 (т/ф); 264-56-88 8-918-400-87-73	mupk@edu.sochi.ru	www.sib-sochi.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	54000, край Краснодарский, город Сочи, улица Парковая	Мадельян Александр Леонидович Директор	(862) 264-35-17 (т/ф); 264-36-11 (т/ф)	sportschool1@edu.sochi.ru	sport1.sochi-schools.ru

<sup>5</sup> Далее будут использоваться сокращённые наименования

Полное наименование	Сокращённое наименование <sup>5</sup>	Адрес	ФИО руководителя	телефон	e-mail	сайт
юношеская спортивная школа № 1" г. Сочи		(Центральный р-н), 19/4		8-918-400-69-69		
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа № 2" г. Сочи	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	354000, край Краснодарский, город Сочи, улица Поярко (Центральный р-н), 2	Глазков Юрий Олегович Директор	(862) 264-87-46 (т/ф); 264-87-15 8-918-407-71-10	sportschool2@edu.sochi.ru	sport2.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа № 5" г. Сочи	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	354065, край Краснодарский, город Сочи, улица Чайковского (Центральный р-н), 1	Еременко Сергей Альфредович Директор	(862) 253-17-07 8-918-903-35-53	sportschool5@edu.sochi.ru	sport5.sochi-schools.ru
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа № 9" г. Сочи	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	354003, край Краснодарский, город Сочи, улица Труда (Центральный р-н), 29	Богосян Саркис Аршакович Директор	8 (918) 613-02-47 8-918-002-18-94	sportschool9@edu.sochi.ru	sport9.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа №17" г. Сочи	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	354003, край Краснодарский, город Сочи, улица Горького (Центральный р-н), 87	Шведова Дана Сергеевна Директор	(8862) 296-52-29 8-963-160-00-08	sportschool17@edu.sochi.ru	sport17.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования "Хоста" г. Сочи	ЦДО "Хоста"	354067, край Краснодарский, город Сочи, улица Ялтинская (Хостинский р-н), 16 а	Чолакян Каринэ Дживановна Директор	(862) 365-35-44 (т/ф); 265-49-09 8-918-408-24-03	hcdod@edu.sochi.ru	www.cdod-hosta.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа № 7" г. Сочи	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	354002, край Краснодарский, город Сочи, улица Горнострелковой дивизии (Хостинский р-н), 1/8	Васильев Вячеслав Васильевич Директор	(862) 241-21-25 8-918-600-01-23	sportschool7@edu.sochi.ru	sport7.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования "Ступени" г. Сочи	ЦДО «Ступени»	354340, край Краснодарский, город Сочи, улица Садовая (Адлерский р-н), 18	Комарова Ольга Николаевна Директор	(862) 240-17-70 (т/ф); 240-15-93 8-918-908-30-67	acdod@edu.sochi.ru	www.cdo-adler.ru

Полное наименование	Сокращённое наименование <sup>5</sup>	Адрес	ФИО руководителя	телефон	e-mail	сайт
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования центр дополнительного образования для детей "Ориентир" г. Сочи	МБУ ЦДОД "Ориентир"	354340, край Краснодарский, город Сочи, улица Демократическая (Адлерский р-н), 43	Набоких Надежда Павловна Директор	(862) 240-04-95 240-46-04 8-918-605-06-92	amupk@edu.sochi.ru	orientir.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа № 4" г. Сочи	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	354340, край Краснодарский, город сочи, улица Ленина, 40	Беренда Ольга Григорьевна Директор	(862) 240-06-61 8-918-204-67-90	sportschool4@edu.sochi.ru	sport4.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа № 10" г. Сочи	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	354340, край Краснодарский, город Сочи, улица Ленина, 40	Бурьян Ксения Валерьевна Директор	(862) 240-31-67 8-918-409-33-16	sportschool10@edu.sochi.ru	sport4.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "центр дополнительного образования "Радуга" г. Сочи	МБУ "ЦДО "Радуга"	354354, край Краснодарский, город Сочи, улица Вокзальная, 2	Шубина Наталья Васильевна Директор	(862) 270-38-96 (т/ф); 270-38-33 8-918-303-19-25	lcdod@edu.sochi.ru	raduga.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Центр детского творчества "Дагомыс" г. Сочи	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	354207, край Краснодарский, город сочи, улица Гайдара (Лазаревский р-н), 11	Агаджанян Анаит Фрундзеновна Директор	(862) 2522828 (т/ф); 2521082 8-918-400-88-15	dcdot@edu.sochi.ru	cdt.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа №6" г. Сочи	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	354200, край Краснодарский, город Сочи, улица Победы (Лазаревский р-н), 82/1	Ту Рашид Сафарбиевич Директор	(862) 2702389 8-918-402-06-64	sportschool6@edu.sochi.ru	sport6.sochi-schools.ru
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа №8" г. Сочи	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	354207, край Краснодарский, город Сочи, улица Гайдара (Лазаревский р-н), 11	Резниченко Сергей Александрович Директор	(862) 252-10-57 8-918-305-87-80	sportschool8@sochi.edu.ru, sportschool8@mail.ru	sport8.sochi-schools.ru

## Результаты сбора и обобщения информации

### Параметры выборочной совокупности

Всего было опрошено 10513 респондентов в 21 организации.

Таблица 1. Фактическая выборка по организациям

№ п/п	Наименование учреждения	Генеральная совокупность	Выборка (анкет)	доля
1	МБУ ДО ЦВР	3408	600	18%
2	МБУ ДО ЦТРИГО	4071	600	15%
3	МБУ ДО ЭБЦ	1026	411	40%
4	ЦДиЮТиЭ	3939	600	15%
5	МБУ ДО СЮТ	807	323	40%
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	1920	600	31%
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	1234	494	40%
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	1502	600	40%
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	723	290	40%
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	1336	535	40%
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	504	202	40%
12	ЦДО "Хоста"	3018	600	20%
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	882	353	40%
14	ЦДО «Ступени»	2337	600	26%
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	2861	600	21%
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	1370	548	40%
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	2773	600	22%
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	1420	568	40%
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	2007	600	30%
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	911	365	40%
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	1058	424	40%



## *Результаты проведенных социологических опросов*

По всем показателям у организаций отмечается очень высокий уровень удовлетворённости: от 90 до 100 баллов.

Таблица 2. Удовлетворённость получателей услуг

Наименование образовательной организации	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на инф. стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на оф. сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. непосред. оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в в дист. форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации
МБУ ДО ЦВР	99%	98%	100%	96%	100%	99%	98%	99%	100%	99%
МБУ ДО ЦТРИГО	96%	97%	98%	100%	96%	98%	97%	96%	99%	99%
МБУ ДО ЭБЦ	98%	97%	97%	94%	97%	95%	96%	96%	96%	97%
ЦДиЮТиЭ	100%	100%	99%	100%	96%	99%	97%	98%	95%	96%
МБУ ДО СЮТ	100%	96%	96%	100%	100%	96%	95%	100%	98%	98%
МАУ ЦДОД "СИБ"	98%	100%	97%	100%	100%	100%	99%	97%	98%	96%
МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	98%	99%	100%	100%	96%	100%	96%	99%	95%	95%
МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	96%	97%	97%	100%	98%	96%	96%	96%	99%	97%
МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	99%	97%	96%	91%	95%	96%	97%	98%	96%	96%
МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	95%	95%	97%	100%	97%	96%	97%	100%	96%	100%
МБУ ДО "ДЮСШ №17"	98%	99%	98%	100%	97%	99%	100%	98%	98%	96%
ЦДО "Хоста"	100%	99%	99%	99%	98%	98%	99%	100%	99%	98%
МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	97%	97%	95%	100%	95%	97%	95%	100%	97%	99%
ЦДО «Ступени»	100%	98%	98%	91%	97%	98%	96%	100%	99%	96%
МБУ ЦДОД "Ориентир"	98%	97%	98%	100%	98%	99%	99%	100%	99%	97%
МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	98%	97%	95%	96%	95%	96%	100%	98%	98%	97%

Наименование образовательной организации	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на инф. стендах	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на оф. сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в, обесп. непосред. оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью раб-в в дист. форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации
МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	100%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	100%	100%
МБУ "ЦДО "Радуга"	98%	99%	98%	100%	98%	99%	95%	97%	97%	98%
МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	98%	98%	97%	100%	96%	97%	97%	97%	99%	100%
МБУ ДО "ДЮСШ №6"	98%	99%	97%	90%	97%	96%	100%	100%	98%	98%
МБУ ДО "ДЮСШ №8"	100%	100%	97%	100%	95%	97%	96%	99%	95%	99%

## *Результаты оценки информационных ресурсов организаций*

Таблица 3. Результаты оценки информационных ресурсов

№ п/п	Наименование образовательной организации	Информация на стендах	Информация на официальных сайтах	Способы дистанционного взаимодействия
1	МБУ ДО ЦВР	100%	97%	6
2	МБУ ДО ЦТРИГО	100%	100%	5
3	МБУ ДО ЭБЦ	100%	100%	4
4	ЦДиЮТиЭ	100%	100%	3
5	МБУ ДО СЮТ	100%	91%	5
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	100%	100%	5
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	100%	97%	3
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	100%	94%	3
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	100%	100%	5
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	100%	100%	6
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	100%	97%	4
12	ЦДО "Хоста"	100%	100%	6
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	100%	100%	4
14	ЦДО «Ступени»	100%	97%	5
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	100%	91%	3
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	100%	86%	4
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	100%	97%	5
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	100%	97%	5
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	100%	100%	6
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	100%	97%	3
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	100%	100%	6

## Значения по каждому показателю оценки

Таблица 4. Значения показателей

№ п/п	Наименование образовательной организации	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				ИТОГО О
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	Крит1	2.1. П.комф	2.3. У.комф.	Крит 2	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дос т.У	Крит3	4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.у	Крит 4.	5.1. П.рек.ом	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	Крит5.	
1	МБУ ДО ЦВР	98	100	99	99,0	100	100	100,0	100	100	96	98,8	100	99	98	99,2	99	100	99	99,2	99,23
2	МБУ ДО ЦТРИГО	100	100	97	98,8	100	98	99,0	60	100	100	88,0	96	98	97	97,0	96	99	99	98,1	96,17
3	МБУ ДО ЭБЦ	100	100	98	99,2	100	97	98,5	60	100	94	86,2	97	95	96	96,0	96	96	97	96,5	95,28
4	ЦДиЮТиЭ	100	90	100	97,0	100	98	99,0	80	100	100	94,0	95	99	97	97,0	97	95	95	95,6	96,52
5	МБУ ДО СЮТ	96	100	98	98,0	100	96	98,0	60	100	100	88,0	100	96	95	97,4	100	97	97	97,9	95,85
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	100	100	99	99,6	100	96	98,0	80	100	100	94,0	100	100	99	99,8	97	98	96	96,4	97,56
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	99	90	98	95,9	100	100	100,0	80	100	100	94,0	96	100	96	97,6	99	95	95	96,2	96,73
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	97	90	96	94,5	100	97	98,5	20	100	100	76,0	98	96	96	96,8	96	99	97	97,1	92,57
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	100	100	98	99,2	100	96	98,0	20	100	91	73,3	95	95	97	95,4	98	96	96	96,4	92,45
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	100	100	95	98,0	100	97	98,5	80	100	100	94,0	97	96	97	96,6	100	96	100	99,2	97,26
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	99	100	98	98,9	100	97	98,5	40	100	100	82,0	96	99	100	98,0	97	97	95	97,0	94,67
12	ЦДО "Хоста"	100	100	99	99,6	100	99	99,5	100	100	99	99,7	98	98	98	98,0	100	99	98	98,8	99,12
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	100	100	97	98,8	100	95	97,5	0	100	100	70,0	95	97	95	95,8	100	97	99	98,9	92,20
14	ЦДО «Ступени»	98	100	99	99,0	100	98	99,0	40	100	91	79,3	97	98	96	97,2	99	99	96	97,5	94,40
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	96	90	97	94,6	100	98	99,0	80	100	100	94,0	98	99	99	98,6	100	98	97	98,1	96,86
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	93	100	97	96,7	100	95	97,5	100	100	96	98,8	95	96	100	96,4	98	98	97	97,5	97,37
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	99	100	99	99,3	100	99	99,5	80	100	100	94,0	98	99	100	98,8	99	99	100	99,5	98,21
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	99	100	99	99,3	100	98	99,0	20	100	100	76,0	98	99	95	97,8	97	97	98	97,5	93,92
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	100	100	98	99,2	100	97	98,5	100	100	100	100,0	96	97	97	96,6	97	99	100	98,9	98,64
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	98	90	98	95,6	100	97	98,5	20	100	90	73,0	97	96	100	97,2	100	98	98	98,6	92,58

№ п/п	Наименование образовательной организации	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 О
		1.1. П.ин ф	1.2. П.дис т	1.3. П.отк рУ	Крит1	2.1. П.ко мф	2.3. У.ко мф.	Крит 2	3.1. П.орг .Д	3.2. П.усл .Д	3.3. П.дос т.У	Крит3	4.1. П.перв .К	4.2. П.ока з.усл	4.3. П.вежл .дист. У	Крит 4.	5.1. П.рек ом	5.2.П. Орг.у сл.	5.3. П.уд	Крит5.	общий балл
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	100	100	100	100,0	100	97	98,5	60	100	100	88,0	95	97	96	96,0	99	95	99	98,2	96,14

## Рейтинг организаций (общий балл)

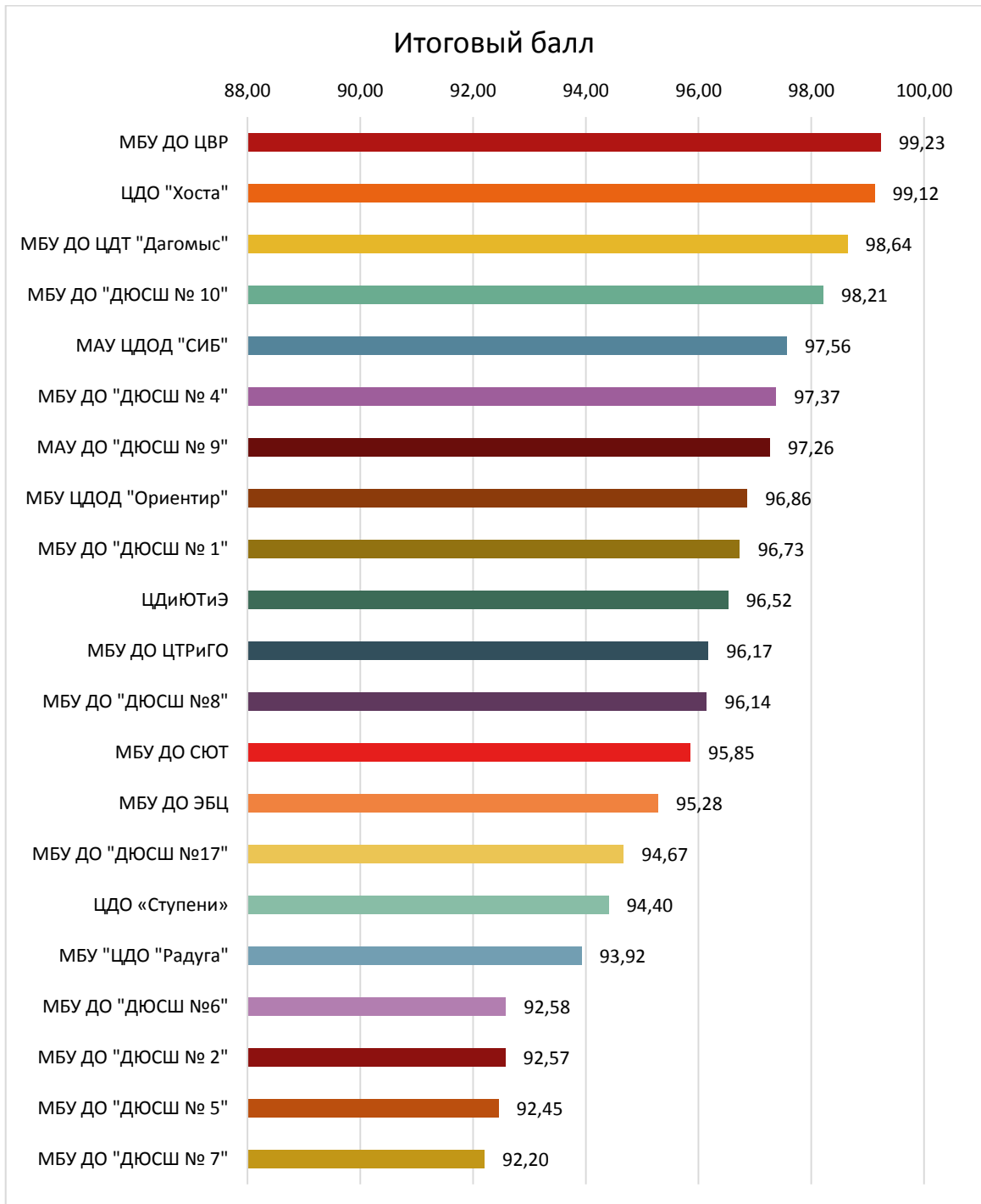


Рисунок 1. Рейтинг организаций

Наиболее высокие позиции занимают организации:

- МБУ ДО ЦВР
- ЦДО "Хоста"
- МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 10"
- МАУ ЦДОД "СИБ"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 4"
- МАУ ДО "ДЮСШ № 9"
- МБУ ЦДОД "Ориентир"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 1"
- ЦДиЮТиЭ
- МБУ ДО ЦТриГО
- МБУ ДО "ДЮСШ №8"
- МБУ ДО СЮТ

## Результаты анализа информации

### Значения критериев и показателей

По итогам оценки все организации получили итоговый балл, от 81, что соответствует оценке «отлично» по критериям сайта bus.gov.ru.

100% отличных оценок наблюдается и по отдельным критериям:

- открытости и доступности информации;
- Комфортности условий
- доброжелательности и вежливости работников организации;
- удовлетворённости условиями ведения образовательной деятельности.

Исключение составил критерий доступности услуг для инвалидов, где отличными были только 67% оценок, 33% получили хорошие оценки.

Таблица 5. Распределение организаций по урону качества условий оказания услуг (в %)

Оценка	Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций	Итоговый балл
Отлично (81 -100 баллов)	100%	100%	67%	100%	100%	100%
Хорошо (61-80 баллов)	0%	0%	33%	0%	0%	0%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (21-40 баллов)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%	0%	0%	0%



Средний балл составил 95,7. Наиболее высокий балл (98,7) получен по критерию комфортности условий. Далее следуют критерии «открытость и доступность информации» (98,1), «Удовлетворённость условиями...» (97,9), «Доброжелательность и вежливость работников организации» (97,4). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (86,5 баллов).

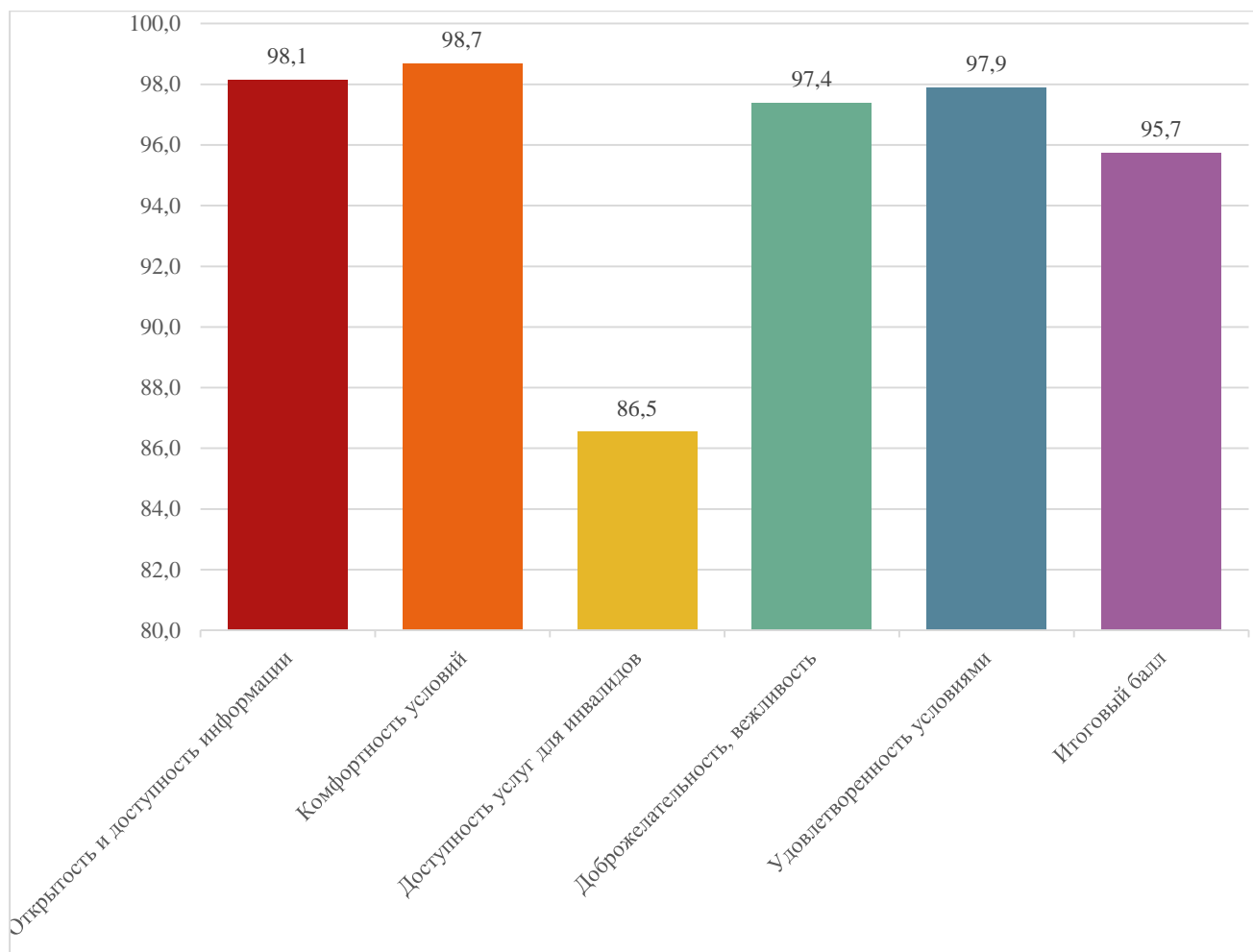


Рисунок 2. Средняя величина критериев и показателей

Значения критериев по отдельным организациям отражены в таблице:

Таблица 6. Значения критериев и показателей

№ п/п	Наименование образовательной организации	Открытость и доступность информации	Комфортность условий	Доступность услуг для инвалидов	Добротельность, вежливость	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл	Место в рейтинге
1	МБУ ДО ЦВР	99	100	98,8	99,2	99,2	99,23	1
12	ЦДО "Хоста"	99,6	99,5	99,7	98	98,8	99,12	2
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	99,2	98,5	100	96,6	98,9	98,64	3
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	99,3	99,5	94	98,8	99,5	98,21	4
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	99,6	98	94	99,8	96,4	97,56	5
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	96,7	97,5	98,8	96,4	97,5	97,37	6
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	98	98,5	94	96,6	99,2	97,26	7
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	94,6	99	94	98,6	98,1	96,86	8
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	95,9	100	94	97,6	96,2	96,73	9
4	ЦДиЮТиЭ	97	99	94	97	95,6	96,52	10
2	МБУ ДО ЦТРИГО	98,8	99	88	97	98,1	96,17	11
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	100	98,5	88	96	98,2	96,14	12
5	МБУ ДО СЮТ	98	98	88	97,4	97,9	95,85	13
3	МБУ ДО ЭБЦ	99,2	98,5	86,2	96	96,5	95,28	14
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	98,9	98,5	82	98	97	94,67	15
14	ЦДО «Ступени»	99	99	79,3	97,2	97,5	94,4	16
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	99,3	99	76	97,8	97,5	93,92	17
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	95,6	98,5	73	97,2	98,6	92,58	18
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	94,5	98,5	76	96,8	97,1	92,57	19
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	99,2	98	73,3	95,4	96,4	92,45	20
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	98,8	97,5	70	95,8	98,9	92,2	21
	<b>среднее</b>	<b>98,1</b>	<b>98,7</b>	<b>86,5</b>	<b>97,4</b>	<b>97,9</b>	<b>95,7</b>	

**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).

Все 100% организаций получили отличные оценки по критерию и всем показателям.

Таблица 7. Распределение организаций по уровню открытости и доступности информации

Оценка	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Всего по критерию 1
Отлично (81 -100 баллов)	100%	100%	100%	100%
Хорошо (61-80 баллов)	0%	0%	0%	0%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (58-40 баллов)	0%	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%	0%

Средний балл по критерию в целом составил 98,1:

Средняя величина показателя 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 составила 94,5 балла; показателя 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и

взаимодействия с получателями услуг и их функционировании – 95,7 балла; показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации – 97,7 балла.

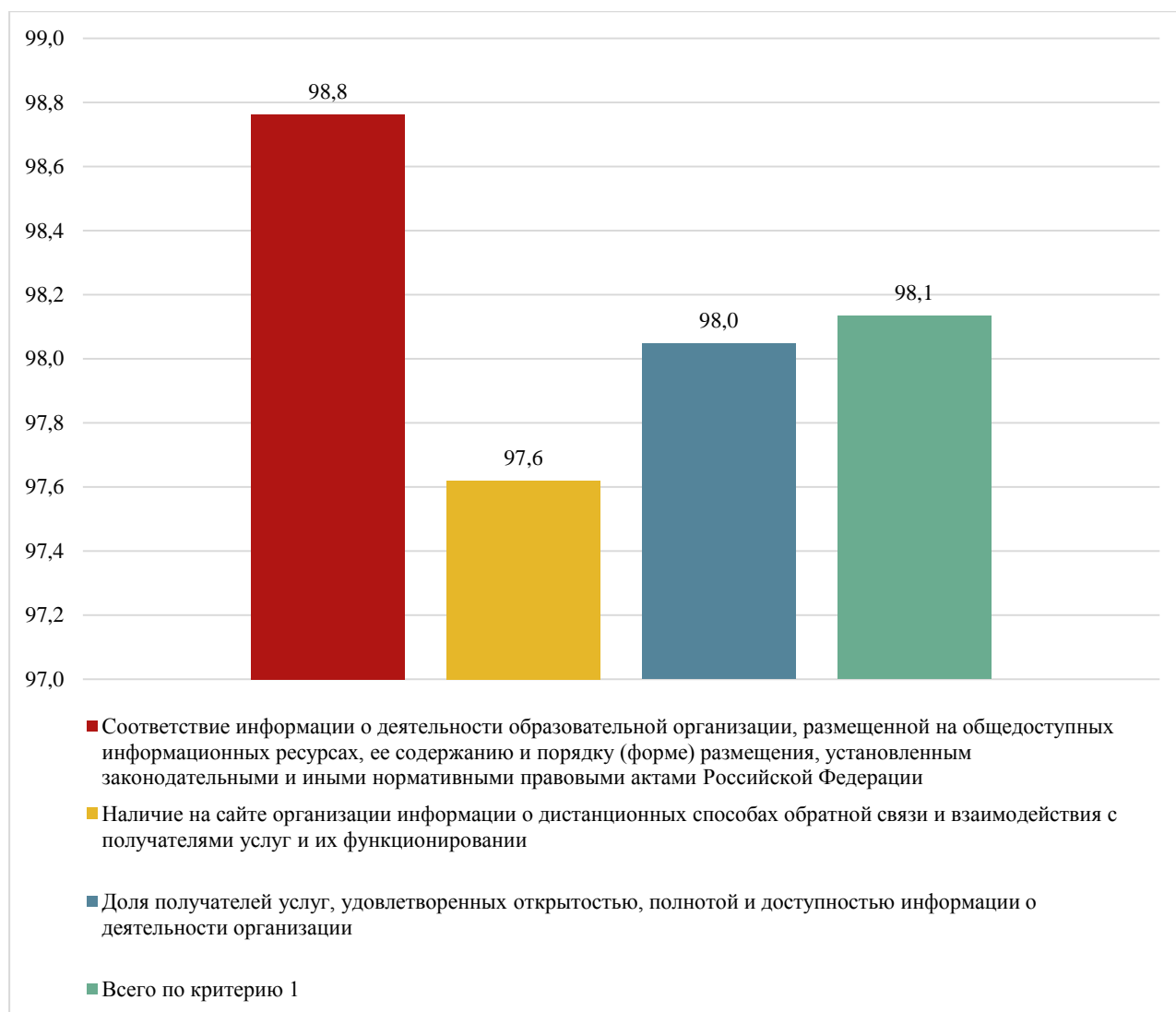


Рисунок 3. Средняя величина показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

Наилучшие результаты отмечаются в следующих организациях:

- МБУ ДО "ДЮСШ №8"
- МАУ ЦДОД "СИБ"
- ЦДО "Хоста"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 10"
- МБУ "ЦДО "Радуга"
- МБУ ДО ЭБЦ
- МБУ ДО "ДЮСШ № 5"

- МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"
- МБУ ДО ЦВР

Таблица 8. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

№ п/п	Наименование образовательной организации	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Всего по критерию открытости и доступности информации	Место в рейтинге
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	100	100	100	100	1
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	100	100	99	99,6	2-3
12	ЦДО "Хоста"	100	100	99	99,6	2-3
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	99	100	99	99,3	4-5
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	99	100	99	99,3	4-5
3	МБУ ДО ЭБЦ	100	100	98	99,2	6-8
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	100	100	98	99,2	6-8
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	100	100	98	99,2	6-8
1	МБУ ДО ЦВР	98	100	99	99	9-10
14	ЦДО «Ступени»	98	100	99	99	9-10
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	99	100	98	98,9	11
2	МБУ ДО ЦТРИГО	100	100	97	98,8	12-13
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	100	100	97	98,8	12-13
5	МБУ ДО СЮТ	96	100	98	98	14-15
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	100	100	95	98	14-15
4	ЦДиЮТиЭ	100	90	100	97	16
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	93	100	97	96,7	17
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	99	90	98	95,9	18
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	98	90	98	95,6	19
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	96	90	97	94,6	20
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	97	90	96	94,5	21

***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)

По данному критерию и по обоим показателям все организации получили отличные оценки.

Таблица 9. Распределение организаций по уровню комфортности условий осуществления образовательной деятельности

Оценка	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Всего по критерию 2
Отлично (81 -100 баллов)	100%	100%	100%
Хорошо (61-80 баллов)	0%	0%	0%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (21-40 баллов)	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%

Средний балл по критерию в целом составил 98,7.

Среднее значение:

показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг составило 100 баллов;

показателя 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составило 97,6 балла.

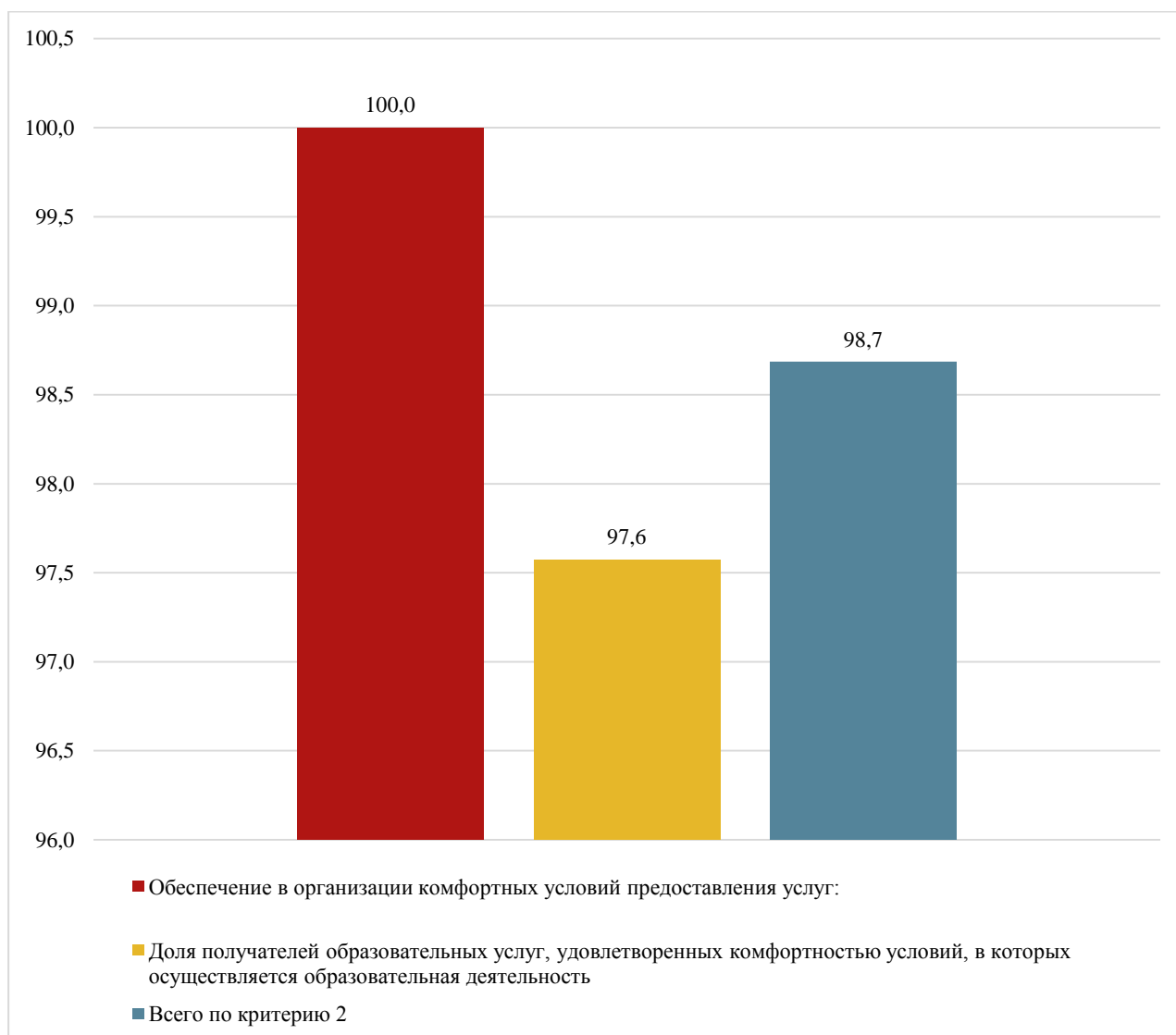


Рисунок 4. Средняя величина показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Наилучшие результаты отмечаются у следующих организаций:

- МБУ ДО ЦВР
- МБУ ДО "ДЮСШ № 1"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 10"
- ЦДиЮТиЭ
- ЦДО "Хоста"
- МБУ ДО ЦТриГО
- МБУ ДО "ДЮСШ №17"
- ЦДО «Ступени»
- МБУ ЦДОД "Ориентир"
- МБУ "ЦДО "Радуга"

Значение показателей по каждой организации отражено в Таблице.

Таблица 10. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Наименование образовательной организации	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Всего по критерию «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности»	место в рейтинге
1	МБУ ДО ЦВР	100	100	100	1-2
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	100	100	100	1-2
12	ЦДО "Хоста"	100	99	99,5	3-4
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	100	99	99,5	3-4
2	МБУ ДО ЦТРИГО	100	98	99	5-9
4	ЦДиЮТиЭ	100	98	99	5-9
14	ЦДО «Ступени»	100	98	99	5-9
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	100	98	99	5-9
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	100	98	99	5-9
3	МБУ ДО ЭБЦ	100	97	98,5	10-16
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	100	97	98,5	10-16
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	100	97	98,5	10-16
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	100	97	98,5	10-16
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	100	97	98,5	10-16
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	100	97	98,5	10-16
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	100	97	98,5	10-16
5	МБУ ДО СЮТ	100	96	98	17-19
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	100	96	98	17-19
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	100	96	98	17-19
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	100	95	97,5	20-21
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	100	95	97,5	20-21



**Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Данный критерий, характеризуют 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).

Всего по критерию 67% организаций получили отличные оценки, 33% - хорошие, 29% - удовлетворительные.

Наиболее низкие оценки получены по показателю 3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

14% организаций получили оценку «отлично»;

29% организаций - хорошие оценки;

19% - удовлетворительные оценки;

10% - неудовлетворительные;

29% – плохие.

По показателям Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими и 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) 100% получили отличные оценки.

Таблица 11. Распределение организаций по уровню доступности услуг для инвалидов

Оценка	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Всего по критерию 3
Отлично (81 -100 баллов)	14%	100%	100%	67%
Хорошо (61-80 баллов)	29%	0%	0%	33%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	19%	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (21-40 баллов)	10%	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	29%	0%	0%	0%

Средний балл по критерию в целом составил 86,5. Средняя величина показателя 3.1. составила 57,1; показателя 3,2 – 100, показателя 3.3 – 98.

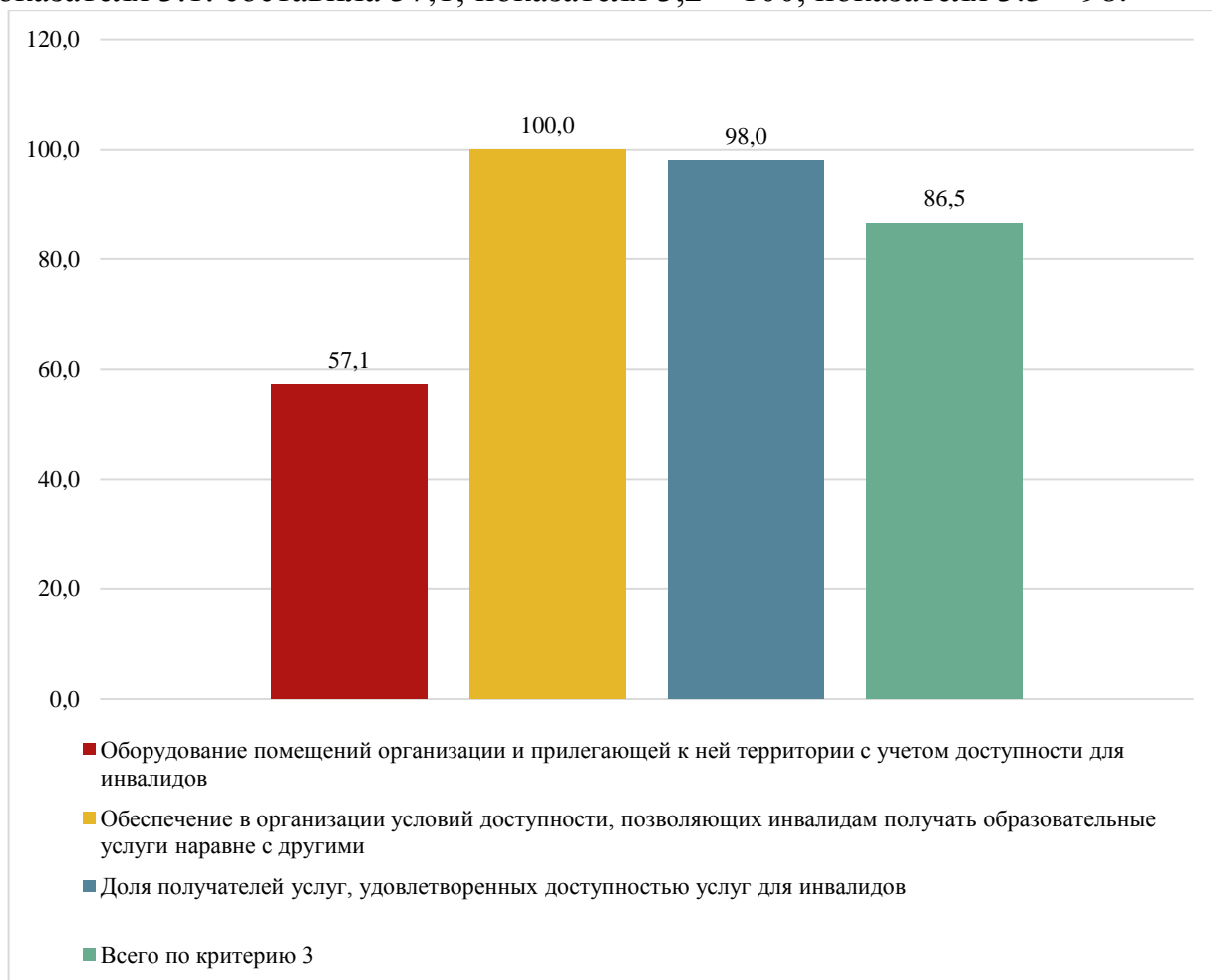


Рисунок 5. Средняя величина показателей, характеризующих критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наиболее высокие результаты получили организации:

- МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"
- ЦДО "Хоста"
- МБУ ДО ЦВР
- ЦДиЮТиЭ
- МАУ ЦДОД "СИБ"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 1"
- МАУ ДО "ДЮСШ № 9"
- МБУ ЦДОД "Ориентир"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 10"
- МБУ ДО ЦТРИГО
- МБУ ДО СЮТ
- МБУ ДО "ДЮСШ №8"
- МБУ ДО ЭБЦ

- МБУ ДО "ДЮСШ №17"

Таблица 12. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование образовательной организации	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Всего по критерию Доступность услуг для инвалидов	Место в рейтинге
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	100	100	100	100	1
12	ЦДО "Хоста"	100	100	99	99,7	2
1	МБУ ДО ЦВР	100	100	96	98,8	3-4
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	100	100	96	98,8	3-4
4	ЦДиЮТиЭ	80	100	100	94	5-10
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	80	100	100	94	5-10
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	80	100	100	94	5-10
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	80	100	100	94	5-10
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	80	100	100	94	5-10
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	80	100	100	94	5-10
2	МБУ ДО ЦТриГО	60	100	100	88	11-13
5	МБУ ДО СЮТ	60	100	100	88	11-13
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	60	100	100	88	11-13
3	МБУ ДО ЭБЦ	60	100	94	86,2	14
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	40	100	100	82	15
14	ЦДО «Ступени»	40	100	91	79,3	16
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	20	100	100	76	17-18
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	20	100	100	76	17-18
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	20	100	91	73,3	19
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	20	100	90	73	20
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	0	100	100	70	21

***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).

Все организации показали высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации.

Таблица 13. Распределение организаций по уровню доброжелательности, вежливости работников организации

Оценка	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт ...	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Всего по критерию 4
Отлично (81 -100 баллов)	100%	100%	100%	100%
Хорошо (61-80 баллов)	0%	0%	0%	0%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (21-40 баллов)	0%	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%	0%

Средний балл по критерию в целом составил 97,1.

Средняя величина

показателя 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих

первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, составила 97,1 балла;

показателя 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию, – 97,6 балла;

показателя 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, – 97,4 балла.

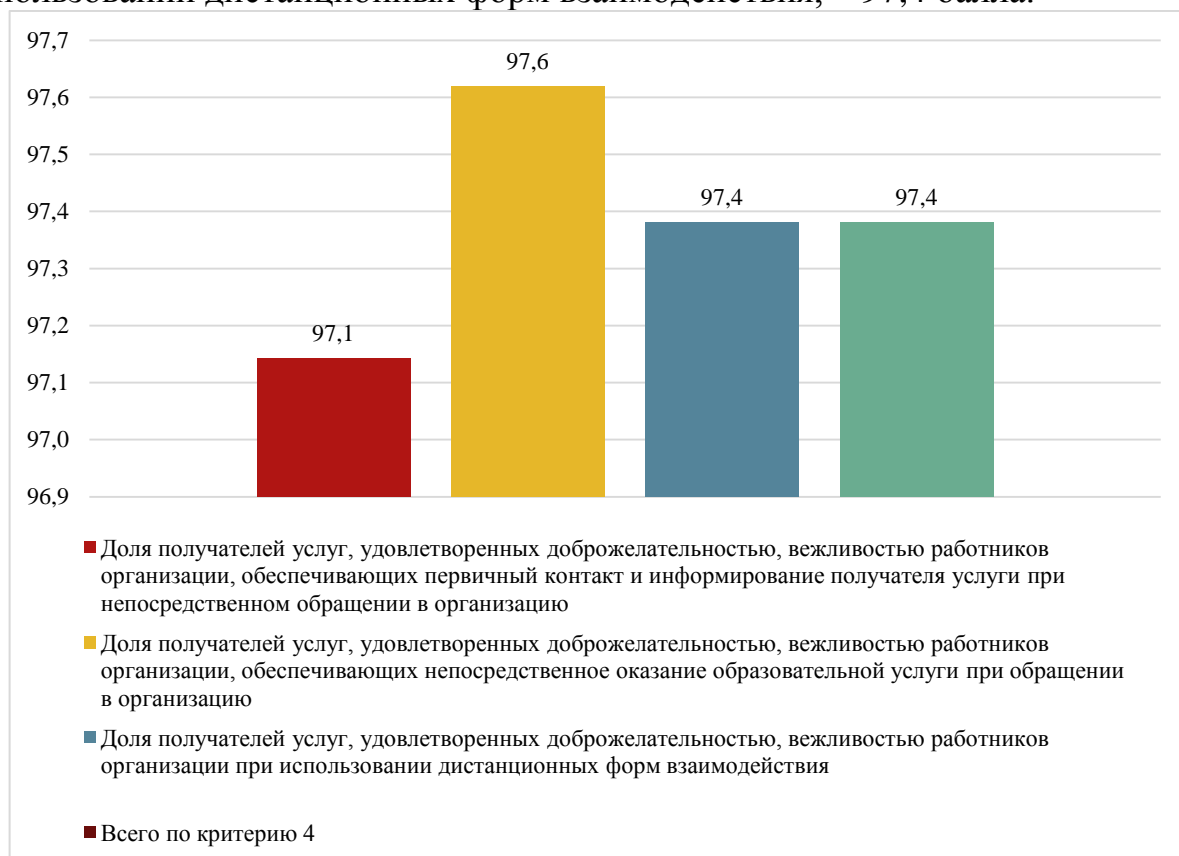


Рисунок 6. Средняя величина показателей, характеризующих критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наиболее высокие результаты отмечаются в организациях:

- МАУ ЦДОД "СИБ"
- МБУ ДО ЦВР
- МБУ ДО "ДЮСШ № 10"
- МБУ ЦДОД "Ориентир"
- МБУ ДО "ДЮСШ №17"
- ЦДО "Хоста"
- МБУ "ЦДО "Радуга"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 1"
- ЦДиЮТиЭ
- МБУ ДО СЮТ

Таблица 14. Показатели, характеризующие Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование образовательной организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	Всего по критерию Доброжелательность, вежливость работников организации	Место в рейтинге
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	100	100	99	99,8	1
1	МБУ ДО ЦВР	100	99	98	99,2	2
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	98	99	100	98,8	3
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	98	99	99	98,6	4
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	96	99	100	98	5-6
12	ЦДО "Хоста"	98	98	98	98	5-6
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	98	99	95	97,8	7
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	96	100	96	97,6	8
5	МБУ ДО СЮТ	100	96	95	97,4	9
14	ЦДО «Ступени»	97	98	96	97,2	10-11
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	97	96	100	97,2	10-11
2	МБУ ДО ЦТРИГО	96	98	97	97	12
4	ЦДиЮТиЭ	95	99	97	97	13
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	98	96	96	96,8	14
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	97	96	97	96,6	15-16
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	96	97	97	96,6	15-16
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	95	96	100	96,4	17
3	МБУ ДО ЭБЦ	97	95	96	96	18-19
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	95	97	96	96	18-19
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	95	97	95	95,8	20
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	95	95	97	95,4	21

**Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

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 - 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).

По всем трем показателям все организации показали отличные оценки.

Таблица 18. Распределение организаций по уровню удовлетворенности условиями оказания услуг

Оценка	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных условиями оказания образовательных услуг в организации	Всего по критерию 5
Отлично (81 -100 баллов)	100%	100%	100%	100%
Хорошо (61-80 баллов)	0%	0%	0%	0%
Удовлетворительно (41-60 баллов)	0%	0%	0%	0%
Неудовлетворительно (21-40 баллов)	0%	0%	0%	0%
Плохо (0 - 20 баллов)	0%	0%	0%	0%

Средний балл по критерию в целом составил 97,9 балла.

Средняя величина

показателя 5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила 98,4 балла;

показателя 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, составила 97,7 балла;

показателя 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации, – 97,9 балла.

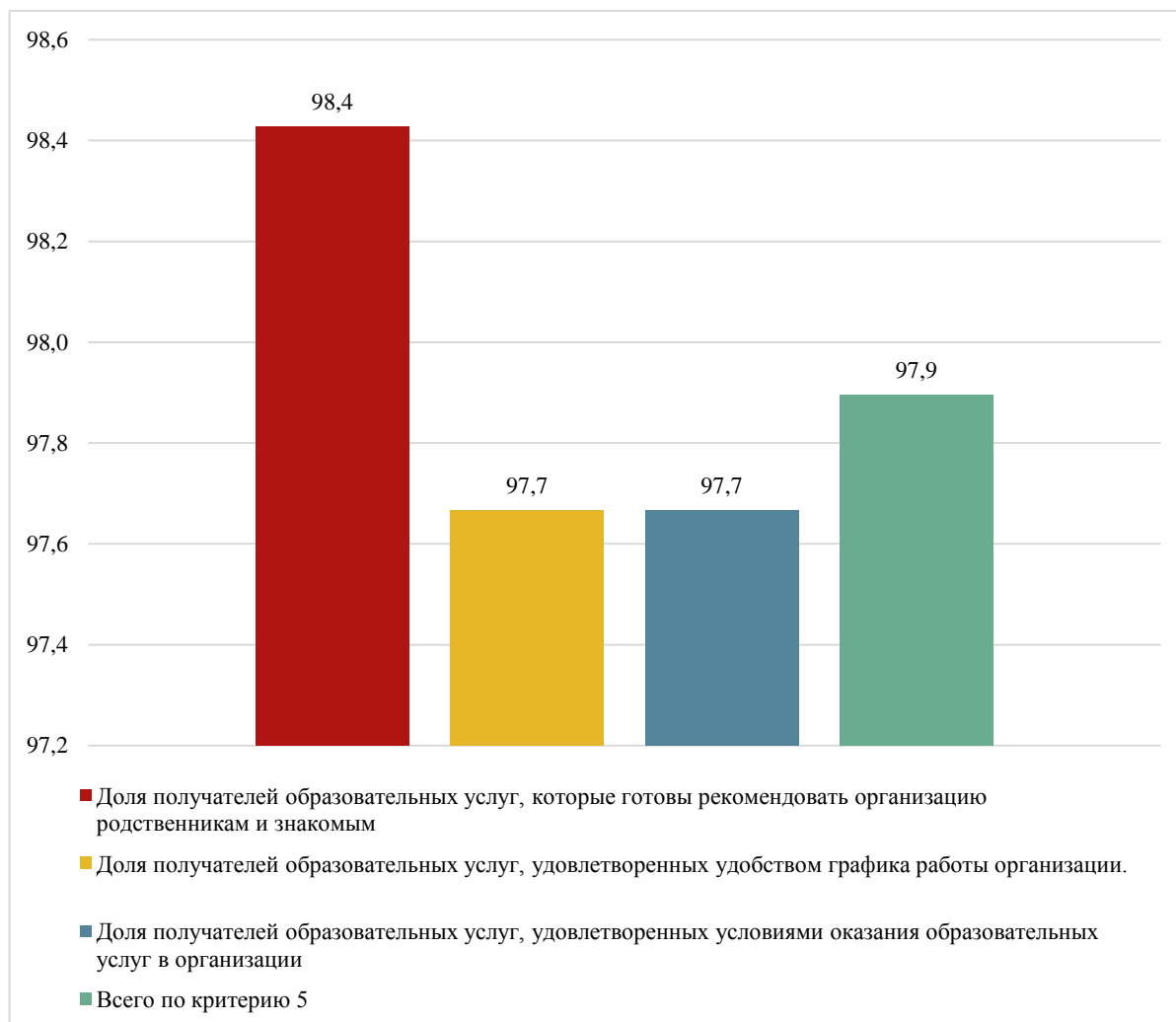


Рисунок 7. Средняя величина показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»

»

Лучшие результаты показали следующие организации:

- МБУ ДО "ДЮСШ № 10"
- МБУ ДО ЦВР
- МАУ ДО "ДЮСШ № 9"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 7"



- МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"
- ЦДО "Хоста"
- МБУ ДО СЮТ
- МБУ ДО "ДЮСШ №6"
- МБУ ЦДОД "Ориентир"
- МБУ ДО "ДЮСШ №8"

Таблица 15. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности

№ п/п	Наименование образовательной организации	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	Всего по критерию Удовлетворенность условиям и осуществления образовательной деятельности	Место в рейтинге
17	МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	99	99	100	99,5	1
1	МБУ ДО ЦВР	99	100	99	99,2	2-4
10	МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	100	96	100	99,2	2-4
21	МБУ ДО "ДЮСШ №8"	99	100	99	99,2	2-4
13	МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	100	97	99	98,9	5-6
19	МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	97	99	100	98,9	5-6
12	ЦДО "Хоста"	100	99	98	98,8	7
20	МБУ ДО "ДЮСШ №6"	100	98	98	98,6	8
2	МБУ ДО ЦТРИГО	96	99	99	98,1	9-10
15	МБУ ЦДОД "Ориентир"	100	98	97	98,1	9-10
5	МБУ ДО СЮТ	100	97	97	97,9	11
14	ЦДО «Ступени»	99	99	96	97,5	12-14
16	МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	98	98	97	97,5	12-14
18	МБУ "ЦДО "Радуга"	97	97	98	97,5	12-14
8	МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	96	99	97	97,1	15
11	МБУ ДО "ДЮСШ №17"	97	97	95	97	16
3	МБУ ДО ЭБЦ	96	96	97	96,5	17
6	МАУ ЦДОД "СИБ"	97	98	96	96,4	18
9	МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	98	96	96	96,4	19
7	МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	99	95	95	96,2	20
4	ЦДиЮТиЭ	97	95	95	95,6	21

## **Выводы и рекомендации**

### ***Общие выводы по организациям***

По итогам оценки все организации получили итоговый балл, от 81, что соответствует оценке «отлично» по критериям сайта bus.gov.ru.

100% отличных оценок наблюдается и по отдельным критериям:

- открытости и доступности информации;
- Комфортности условий
- доброжелательности и вежливости работников организации;
- удовлетворённости условиями ведения образовательной деятельности.

Исключение составил критерий доступности услуг для инвалидов, где отличными были только 67% оценок, 33% получили хорошие оценки.

Средний балл составил 95,7. Наиболее высокий балл (98,7) получен по критерию комфортности условий. Далее следуют критерии «открытость и доступность информации» (98,1), «Удовлетворённость условиями...» (97,9), «Доброжелательность и вежливость работников организации» (97,4). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (86,5 баллов).

Наиболее высокие позиции занимают организации:

- МБУ ДО ЦВР
- ЦДО "Хоста"
- МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 10"
- МАУ ЦДОД "СИБ"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 4"
- МАУ ДО "ДЮСШ № 9"
- МБУ ЦДОД "Ориентир"
- МБУ ДО "ДЮСШ № 1"
- ЦДиЮТиЭ
- МБУ ДО ЦТРИГО
- МБУ ДО "ДЮСШ №8"
- МБУ ДО СЮТ

### *Основные недостатки по организациям:*

Основные недостатки связаны главным образом с образовательных организаций для инвалидов. Наиболее типичные недостатки следующие:

- отсутствует оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- не оборудованы выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- отмечается недостаток, поручней, расширенных дверных проемов;
- отсутствуют сменные кресла-коляски;
- не оборудованы для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;
- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МБУ ДО ЦВР	Не выявлено
МБУ ДО ЦТРИГО	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски;
МБУ ДО ЭБЦ	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;
ЦДиЮТиЭ	Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздел Часто задаваемые вопросы; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;
МБУ ДО СЮТ	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; сменные кресло-коляски;
МАУ ЦДОД "СИБ"	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;
МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел Часто задаваемые вопросы; 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; Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;
МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации:раздел Часто задаваемые вопросы;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;Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:оборудованные группы пандусами/подъемными платформами;выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски;специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;
МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;
МБУ ДО "ДЮСШ №17"	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
ЦДО "Хоста"	Не выявлено
МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
ЦДО «Ступени»	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
МБУ ЦДОД "Ориентир"	Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации:электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);раздел Часто задаваемые вопросы;техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);Недостатки оборудования

	территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;
МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	Несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов.
МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
МБУ "ЦДО "Радуга"	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	Не выявлено
МБУ ДО "ДЮСШ №6"	Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел Часто задаваемые вопросы; 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; Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
МБУ ДО "ДЮСШ №8"	Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;

### *Рекомендации по организациям*

Обеспечить в организациях оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных 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

Обеспечить в каждой организации организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

МБУ ДО ЦВР	Не выявлено
МБУ ДО ЦТРИГО	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски;
МБУ ДО ЭБЦ	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;
ЦДиЮТиЭ	Разместить дополнительные способы дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздел Часто задаваемые вопросы; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;
МБУ ДО СЮТ	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; сменные кресло-коляски;
МАУ ЦДОД "СИБ"	Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;
МБУ ДО "ДЮСШ № 1"	Разместить дополнительные способы дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел Часто задаваемые вопросы; 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; Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;

МБУ ДО "ДЮСШ № 2"	Привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.Разместить дополнительные способы дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации:раздел Часто задаваемые вопросы;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;Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:оборудованные группы пандусами/подъемными платформами;выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски;специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
МБУ ДО "ДЮСШ № 5"	Привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.Обеспечить комфортные условия осуществления образовательной деятельности:комфортная зона отдыха (ожидания) Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:оборудованные группы пандусами/подъемными платформами;выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
МАУ ДО "ДЮСШ № 9"	Привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: сменные кресло-коляски;
МБУ ДО "ДЮСШ №17"	Привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых

	<p>актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Обеспечить комфортные условия осуществления образовательной деятельности:комфортная зона отдыха (ожидания) доступность питьевой водыОбеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски;специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p>
ЦДО "Хоста"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.</p>
МБУ ДО "ДЮСШ № 7"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Разместить дополнительные способы дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации:электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);раздел Часто задаваемые вопросы;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;Обеспечить комфортные условия осуществления образовательной деятельности:доступность питьевой водыОбеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:оборудованные группы пандусами/подъемными платформами;выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; 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>
ЦДО «Ступени»	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых</p>



	<p>актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресло-коляски;специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p>
МБУ ЦДОД "Ориентир"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Разместить дополнительные способы дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации:электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);раздел Часто задаваемые вопросы;техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:сменные кресло-коляски;Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
МБУ ДО "ДЮСШ № 4"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:оборудованные группы пандусами/подъемными платформами;адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
МБУ ДО "ДЮСШ № 10"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в</p>

	<p>соответствие с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить комфортные условия осуществления образовательной деятельности: комфортная зона отдыха (ожидания) наличие и понятность навигации внутри организации Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>
МБУ "ЦДО "Радуга"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; 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>
МБУ ДО ЦДТ "Дагомыс"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p>
МБУ ДО "ДЮСШ №6"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов. Привести информацию на официальном сайте организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов. Разместить дополнительные способы дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: раздел Часто задаваемые вопросы; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан</p>

	<p>или гиперссылки на нее);иной дистанционный способ взаимодействия;Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски;специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; 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>
МБУ ДО "ДЮСШ №8"	<p>Привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.Привести информацию на официальном сайте организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов.Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:сменные кресло-коляски;специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации; 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>

## Инструментарий исследования

### *Анкета обучающихся и родителей обучающихся*

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

**Уважаемый участник опроса!**

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).*

*Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы 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 организациями социальной сферы 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 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

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-

гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? да 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 предоставления 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 об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

1. да

2. нет

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

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 оказываемым 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 оказываемым 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 организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)

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!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

19. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

---

20. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)



Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
число; 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)	представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая информация представлена не в полном объеме) ; 0 – информация отсутствует				
Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии); 0,5 – представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	99
Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	99 – не требуется для данного вида организаций				99
Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (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)	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты); 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из перечисленных актов) ; 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует <b>(в случае, если платные услуги не оказываются, в соответствующем разделе должна быть запись: платные услуги не оказываются!)</b>	1	0,5	0	



Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	99 – не требуется для данного вида организаций				99
Информация об учебных планах с приложением их копий	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий); 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы...	99 – не требуется для данного вида организаций				99
Информацию о результатах приема по каждой профессии...	99 – не требуется для данного вида организаций				99
Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с перечисленными требованиями); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с перечисленными требованиями); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует;	1		0	

## 1.2. Отметьте наличие и полноту информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном САЙТЕ образовательной организации в сети Интернет

Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
1. Информация о дате создания образовательной организации	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
2. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации, о представительствах и филиалах образовательной организации	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
3. Информация о месте нахождения образовательной организации, ее	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	

Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
представительств и филиалов (при наличии)					
4. Информация о режиме, графике работы	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
7. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует; 99 – структурные подразделения отсутствуют	1	0,5	0	99
8. Устав образовательной организации	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии); 0,5 – представлены лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	99 – не требуется для данного вида организаций				99
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
12. Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты); 0,5 – информация	1	0,5	0	

Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
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), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	представлена частично (отсутствует хотя бы один из перечисленных актов); 0 – информация отсутствует				
13. Отчет о результатах самообследования	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует. <b>(в случае, если платные услуги не оказываются, в соответствующем разделе должна быть запись: платные услуги не оказываются!)</b>	1	0,5	0	
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей)	99 – не требуется для данного вида организаций				99
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 – информация отсутствует; <b>(при отсутствии предписаний, должно быть указано в соответствующем разделе, что они отсутствуют!)</b>	1	0,5	0	
17. Информация о реализуемых уровнях образования	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
18. Информация о формах обучения	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	

Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
19. Информация о нормативных сроках обучения	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ	99 – не требуется для данного вида организаций				99
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий); 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий); 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
23. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий); 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий); 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	99 – не требуется для данного вида организаций				99
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	

Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки					
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	99 – не требуется для данного вида организаций				99
30. Уровень образования	99 – не требуется для данного вида организаций				99
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	99 – не требуется для данного вида организаций				99
32. Информация о направлениях и результатах научной .. деятельности	99 – не требуется для данного вида организаций				99
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности	99 – не требуется для данного вида организаций				99
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). <b>* для организаций, реализующих дополнительные предпрофессиональные программы, должны быть размещены Федеральные государственные требования (ФГТ) к программам.</b> <b>*для организаций, реализующих программы спортивной подготовки, должны быть размещены Федеральные стандарты спортивной подготовки (ФССП)</b>	1 – информация представлена в полном объеме (информация о ФГТ/ФССП приложением (ссылками)); 0,5 – представлена информация без приложений; 0 – информация отсутствует. 99 – организация не реализует дополнительных предпрофессиональных программ и программ спортивной подготовки.	1	0,5	0	99
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с перечисленными требованиями); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с перечисленными требованиями); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	

Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности					
37. Информация о местах осуществления образовательной деятельности, включая места, не указываемые в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ в приложении к лицензии на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем местам осуществления образовательной деятельности или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
38. 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);	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	
39. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
40. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует; <b>(При отсутствии предоставления питания, должно быть указано, что питание не предоставляется!)</b>	1		0	
41. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
42. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует;	1		0	
43. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует;	1		0	



Перечень информации	ОЦЕНКА	информация представлена полностью	информация представлена частично	информация не представлена	не требуется
обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья					
44. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует;	1		0	
45. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	99 – не требуется для данного вида организаций				99
46. Информация о наличии общежития, интерната.	99 – не требуется для данного вида организаций				99
47. Информация о трудоустройстве выпускников	99 – не требуется для данного вида организаций				99
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует	1		0	
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	1 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 – информация отсутствует	1	0,5	0	

## 1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (1/0)
1	телефона	

2	электронной почты	
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»)	
4	технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
	Итоговый балл	

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

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие зоны отдыха (ожидания)	
2	наличие и понятность навигации внутри организации	
3	наличие и доступность питьевой воды	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5	санитарное состояние помещений организации	
	Итоговый балл	

## III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

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

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	оборудование входных 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	
	Итоговый балл	

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

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	



3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	
6	возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	
	Итоговый балл	

**Рекомендации эксперта:**

---

---

---

---