

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗЕИ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРОТОКОЛ № 1

итогового совещания по исполнению Федерального закона 256 –ФЗ от 21.07.2016 при исполняющем обязанности заместителя главы администрации города по социальным вопросам О.А. Кульковой

г. Зея
15.01.2020

Присутствовали:

Начальник ООА	О.В.Максимишина
Начальник ОКАД	А.Н. Носов
Директор МКУ «ЦОБАУ г. Зеи»	Н.Е. Жижелева
Председатель Общественного совета	Н.М. Галчева
Заместитель председателя	Д.П. Ефименко
Секретарь Общественного совета	Т.В. Решетникова

Повестка дня:

1. «Об утверждении итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями города Зеи в 2019 году».
2. «Об утверждении итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями и организациями в сфере культуры и образования администрации города Зеи в 2019 году».

СЛУШАЛИ:

1. По первому вопросу выступила Гульятеева Т.М., заместитель директора МКУ «ЦОМОО г. Зеи».

2. В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2016 № 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» органы местного самоуправления утверждают итоги по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере образования, культуры и искусства города Зеи.

3. Правовую основу независимой оценки качества образовательной деятельности ОО составляет:

- статья 95,2 федерального закона от 29.12.2012 № 273 – ФЗ “Об образовании в Российской Федерации”;

- федеральный закон от 05.12.2017 № 392 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий 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»;
- приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
- приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785»;
- приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Согласно протоколу № 1 от 05.04.2019 заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи, (далее – Общественный совет) утвержден перечень образовательных организаций в отношении которых в 2019 году должна проводиться независимая оценка качества:

1. Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа №1;
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение «Центр образования»;
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Лицей;
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение средняя общеобразовательная школа №4;
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение средняя общеобразовательная школа №5;
6. Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение Центр развития ребенка детский сад № 14;
7. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Детско – юношеская спортивная школа № 2 г. Зеи.

Для проведения независимой оценки в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 – ФЗ проведен мониторинг цен по определению организации для выполнения услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. По итогам мониторинга заключены контракты с ООО Исследовательская компания «Лидер», г. Красноярск.

I.

II. Информация о проведении независимой оценки качества предоставления муниципальных услуг в отношении организации дошкольного образования МДОАУ ЦРР д/с № 14

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

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

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

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

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

Таблица 1.

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

Информация	ЦРР-ДС14
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	Да
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	Да
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	Да
1.4. Наличие режима и графика работы организации	Да
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Нет

1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Да
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	Да
1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да
1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да
1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	Да
1.12. Наличие ссылки на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	Нет

Из способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг отсутствуют: наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» и наличие ссылки на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет".

В группе показателей 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», входящей в критерий «Доступность услуг для инвалидов» Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114, есть показатель «Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению». УЦРР-ДС14 данный показатель отсутствует.

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

Таблица 2

Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации копий соответствующих документов

№п/п	Документы	ЦРР-ДС14
1	Устав образовательной организации	Да
2	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да
3	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетная смета образовательной организации;	Да
4	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», регламентирующие: правила приема обучающихся, правила приема обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	Нет

5	Правила внутреннего распорядка обучающихся	Да
6	Отчет о результатах самообследования	Да
7	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования	Нет
8	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (сведения об отсутствии таких предписаний)	Да

На официальном сайте организации есть почти все копии соответствующих документов, кроме локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», регламентирующие: правила приема обучающихся, правила приема обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. Также отсутствует документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях.

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

Таблица 3

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

№п/п	Информация	ЦРР-ДС14
1	Ф.И.О руководителя	Да
2	Ф.И.О заместителей руководителя	Да
3	Должности заместителей руководителя	Да
4	Телефон и электронная почта руководителя	Да
5	Телефон и электронная почта заместителей руководителя	Да

Организация в полной мере разместила информацию о руководителе образовательной организации и его заместителях.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4

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

№п/п	Информация	ЦРР-ДС14
1	Ф.И.О работника	Да
2	Занимаемая должность (должности)	Да
3	Наименование направления подготовки и (или) специальности	Нет
4	Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии)	Нет
5	Общий стаж работы	Нет
6	Стаж работы по специальности	Нет

Организация не в полной мере предоставила информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы на своем официальном сайте полностью. Представлена информация только о ФИО и занимаемой должности работника.

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

Таблица 5

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации, касающейся образовательного процесса

№п/п	Информация	ЦРР-ДС14
1	Информация об уровне образования	Да
2	Информация о формах обучения, реализуемых в образовательной организации	Да
3	Информация о нормативном сроке обучения в образовательной организации	Да
4	Описание образовательной программы с приложением ее копии	Да
5	Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	Да
6	Сведения о реализуемых образовательных программах	Да

Организация в полной мере предоставила информацию об образовательном процессе на своем официальном сайте.

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

Таблица 6

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

№п/п	Информация	ЦРР-ДС14
1	Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
2	Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
3	Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Част.
4	Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Да
5	Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Да
6	Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Да
7	Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нет
8	Сведения о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	Нет

В соответствии с Постановлением Правительства России от 21 марта 2019 г. N 292 с 30 марта 2019 года материально-техническое обеспечение образовательной деятельности на официальном сайте организации должно быть описано в том числе с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. На сайте организации не вся информация о материально-техническом обеспечении представлена с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями, таким образом информация представлена в основном только частично. Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями. При этом полностью отсутствуют сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям и об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся.

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

2. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована "Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Опрос проведен в отношении 139 человек, норма полностью выполнена.

Распределение по полу и возрасту респондентов следующее:

Тип распределения	ЦРР-ДС14
Численность респондентов	139
Доля респондентов	62

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 2 по 18 декабря 2019 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/LE2KQi2EnHDw66Jy5>

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

При посещении организации к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, обращалась подавляющее большинство респондентов организации (99%). Все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (100%). Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 7.

Таблица 7

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

Показатели	ЦРР-ДС14
Обращались к информационным стендам	99
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Для получения информации о деятельности организации её официальным сайтом пользовались подавляющее большинство респондентов (92%). Все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (100%). Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8

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

Показатели	ЦРР-ДС14
Пользовались официальным сайтом организации	92
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составил 86%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

Следующий вопрос казался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Таких оказалось 2% из числа респондентов, только треть из них удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации (33%). Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9

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

Показатели	ЦРР-ДС14
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	2
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	33

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

В Таблицах 10 и 11 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов.

Таблица 10

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

№ п/п	Условия доступности для инвалидов	ЦРР-ДС14
1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Нет
2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Нет
3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	Нет

	проемов	
4	Наличие сменных кресел-колясок	Нет
5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Нет

Территория организации не оборудована с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют все перечисленные условия.

Таблица 11

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

№п/п	Условия доступности для инвалидов	ЦРР-ДС14
1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет
2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет
3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет
4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Нет
5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Нет

В организации отсутствуют все перечисленные условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 12.

Таблица 12

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	ЦРР-ДС14
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	99
Обеспечение непосредственного оказания услуги	99

Как мы видим из таблицы, почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия (99%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 13.

Таблица 13

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

Показатели	ЦРР-ДС14
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	86
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100

Основная масса респондентов (86%) пользовалась дистанционными формами взаимодействия, из них все удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм (100%).

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 14

Таблица 14

Общая оценка образовательной организации, %

Показатели	ЦРР-ДС14
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	99
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	99
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	100

Почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам (99%), и довольны организационными условиями предоставления услуг (99%), абсолютно все респонденты довольны условиями оказания услуг в целом (100%).

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

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

Заполняется в начале	ЦРР-ДС14
Численность респондентов	139
Доля респондентов	62%

1.Критерий “Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность”.

Показатели	ЦРР-ДС14
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	85
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	7/10
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	142/142
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	132/132

3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатели	ЦРР-ДС14
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100

Показатели	ЦРР-ДС14
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	86
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	124/144

4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Показатели	ЦРР-ДС14
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0

Показатели	ЦРР-ДС14
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0
Показатели	ЦРР-ДС14
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	33
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	1/3

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Показатели	ЦРР-ДС14
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	99
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	143/144
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	99
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	143/144
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение	100

дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	124/124

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатели	ЦРР-ДС14
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	99
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	143/144
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.	99
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	143/144
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	100
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	144/144

Итоговое значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки, составляет **79,42 балла**.

5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>На официальном сайте организации в сети "Интернет" не представлена следующая общая информация и дистанционные способы обратной связи и взаимодействия :</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздел "Часто задаваемые вопросы"; - ссылка на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет". - альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих) 	<p>Необходимо разместить на сайте недостающую общую информацию и способы обратной связи и взаимодействия</p>
2	<p>На официальном сайте организации в сети "Интернет" не представлены копии следующих документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. - документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность 	<p>Необходимо разместить на сайте копии недостающих документов</p>
3.	<p>На сайте организации не полностью представлена информация о материально-техническом обеспечении с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями. Частично представлена информация о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования 	<p>Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями</p>

	<p>инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья</p> <ul style="list-style-type: none"> - о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 	
4.	<p>На сайте организации не представлены сведения о:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) - наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 	Необходимо разместить на сайте недостающую информацию о материально-техническом обеспечении
5.	<p>На официальном сайте организации в сети "Интернет" не представлена следующая информации о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направления подготовки и (или) специальности преподавателя - данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке - стаж работы по специальности 	Необходимо разместить на сайте недостающую информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы

	- общий стаж работы	
--	---------------------	--

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

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	Территория, прилегающая к организации, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов.	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов.
2.	В организации не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

III. Информация о качестве условий оказания услуг общеобразовательными организациями

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

1. В г. Зея Амурской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении четырех образовательных организаций общего образования:

Организация	Наименование в таблицах	Сведения об организации
Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Лицей	ЛИЦ	Адрес: 676246, Амурская область, г. Зея, ул. Народная, 21 Руководитель: Алексей Павлович Арямнов Электронная почта: zeya-liceum@rambler.ru Телефон: (41658) 2-40-64 Сайт: http://zeya-liceum.ru
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 1"	СОШ1	Адрес: 6762446, Амурская область, г. Зея, ул. Ленина, 161 Руководитель: Федоряк Марина Геннадьевна Электронная почта:

		shkola1zey@rambler.ru Телефон: "(41658) 2-46-64" Сайт: http://school1zey.ru
Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 4"	СОШ4	Адрес: 676244, Амурская область, г. Зея, мкр. Светлый, 30 Руководитель: Елена Алексеевна Драгина Электронная почта: zeyaschool4@gmail.com Телефон: (41658) 3 13 72 Сайт: http://zey-school4.ru
Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 5"	СОШ5	Адрес: 676244, Амурская область, г. Зея, мкр. Светлый, 48, Руководитель: Елена Валерьевна Кондратенко Электронная почта: schooi5_zeya@inbox.ru Телефон: (41658) 3-12-33 Сайт: www.school5zey.ru

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об образовательной организации¹, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1

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

Информация	Лицей	СОШ 1	СОШ 4	СОШ 5
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	Да	Да	Да	Да
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	Да	Да	Да	Да
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	Да	Да	Да	Да
1.4. Наличие режима и графика работы организации	Да	Да	Да	Да
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Да	Да	Да	Да
1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Да	Да	Да	Да
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	Да	Да	Да	Да
1.7. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да	Да	Да	Да
1.8. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет	Нет	Нет	Нет
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да	Да	Да	Да
1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	Да	Да	Да	Да
1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	Нет	Да	Нет	Нет

Ни в одной из организаций общая информация не была представлена полностью. Наиболее полно общая информация об организации и дистанционные способы обратной связи и взаимодействия представлены на официальном сайте СОШ1. У всех организаций отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». Почти у всех организаций отсутствует ссылка на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет", кроме СОШ № 1.

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

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

Таблица 2

Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации копий соответствующих документов

Информация	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
2.1. Наличие устава образовательной организации	Да	Да	Да	Да
2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да	Да	Да	Да
2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Да	Да	Да	Да
2.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	Да	Да	Да	Да
2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	Да	Да	Да	Да
2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся	Да	Да	Да	Да
2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	Да	Да	Да	Да
2.8. Наличие отчета о результатах самообследования	Да	Да	Да	Да

2.9. Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей): 1) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность; 2) за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате; 3) за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования	Да	Да	Да	Да
2.10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	Да	Да	Да	Да

На официальных сайтах всех организаций есть все копии соответствующих документов. Далее оценивалось наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях. Результаты оценки представлены в Таблице 3.

Таблица 3

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

Информация	Лицей	СОШ 1	СОШ 4	СОШ 5
3.1. Ф.И.О руководителя	Да	Да	Да	Да
3.2. Ф.И.О заместителей руководителя	Да	Да	Да	Да
3.3. Должности заместителей руководителя	Да	Да	Да	Да
3.4. Телефон и электронная почта руководителя	Да	Да	Да	Да
3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя	Да	Да	Нет	Да

Почти у всех организаций информация о руководителе образовательной организации и его заместителях представлена в полном объеме, кроме СОШ4: на их сайте отсутствует телефон и электронная почта заместителя руководителя.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4

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

Информация	Лицей	СОШ 1	СОШ 4	СОШ 5
4.1. Ф.И.О работника	Да	Да	Да	Да
4.2. Занимаемая должность (должности)	Да	Да	Да	Да
4.3. Преподаваемые учебные предметы/курсы	Да	Да	Да	Да
4.4. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя	Да	Да	Да	Да
4.5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	Да	Да	Да	Да
4.6. Общий стаж работы	Да	Да	Да	Да
4.7. Стаж работы по специальности	Да	Да	Да	Да

Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, на официальном сайте организаций представлена полностью.

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

Таблица 5

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации, касающейся образовательного процесса

Информация	Лицей	СОШ 1	СОШ 4	СОШ 5
5.1. Наличие информации об уровне образования, получаемом в данной образовательной организации	Да	Да	Да	Да
5.2. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации	Да	Да	Да	Да
5.3. Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации	Да	Да	Да	Да
5.4. Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы	Да	Да	Да	Нет
5.5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии	Да	Да	Да	Да
5.6. Наличие учебных планов приложением их копий	Да	Да	Да	Да
5.7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий	Да	Да	Да	Да
5.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии	Да	Да	Да	Да
5.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	Нет	Да	Нет	Да

5.10. Наличие реализуемых образовательных программ с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренные соответствующей образовательной программой	Да	Да	Да	Да
---	----	----	----	----

Организации достаточно полно предоставили информацию об образовательном процессе на своем официальном сайте. Полностью информация указана на сайте СОШ1. У Лицея и СОШ4 отсутствует блок “методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса”. На сайте СОШ5 отсутствуют данные о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы.

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

Таблица 6

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

Информация	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Да	Част.	Да	Част.
6.2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Да	Част.	Част.	Част.
6.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Да	Част.	Част.	Част.
6.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Да	Част.	Част.	Част.
6.5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Да	Част.	Част.	Част.
6.6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Да	Част.	Част.	Част.
6.7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями	Да	Част.	Нет	Част.

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

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

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

На сайте большинства организаций информация представлена только частично. Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями. Наиболее полно данная информация представлена на сайте Лицея.

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

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями

в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. На сайте bus.gov.ru объем генеральной совокупности называется "Численность респондентов", а число респондентов реально прошедших опрос "Доля респондентов".

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МОБУ Лицей	259	47%
МОАУ СОШ1	319	56%
МОБУ СОШ4	344	47%
МОБУ СОШ5	270	41%

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 22 октября по 15 ноября 2019 года.

Для образовательных организаций г. Зея Амурской области была создана общая ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса образовательных организаций, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/LE2KQi2EnHDw66Jy5>

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

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

Таблица 7

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

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
Обращались к информационным стендам	84	98	100	94
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью	97	99	99	100

размещенной информации				
------------------------	--	--	--	--

Почти все респонденты, обращавшиеся к стендам организаций, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 97%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8

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

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
Пользовались официальным сайтом организации	80	99	99	95
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	95	99	99	99

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", почти все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 95%.

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

Таблица 9

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

Условия комфортности	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	82	98	98	95
Наличие и понятность навигации в помещении организации	82	98	98	89
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	82	98	98	94
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	82	98	98	94
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	82	98	98	94
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	82	98	98	93

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется от 82% до 98%.

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

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

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

Таблица 10

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

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	10	4	7	8
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	96	100	96	95

Подавляющее большинство респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности не ниже 95%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

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

Таблица 11

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

Условия доступности для инвалидов	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Нет	Нет	Да	Нет
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Нет	Нет	Нет	Нет
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Нет	Нет	Нет	Нет
4. Наличие сменных кресел-колясок	Нет	Нет	Нет	Нет

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Нет	Нет	Нет	Нет
---	-----	-----	-----	-----

Территория организации не оборудована с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют все перечисленные условия. Только в СОШ4 входные группы оборудованы пандусами.

Похожим образом ситуация обстоит с условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (Таблица 12).

Таблица 12

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

Условия доступности для инвалидов	Лицей	СОШ 1	СОШ4	СОШ5
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет	Нет	Нет	Нет
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет	Нет	Нет	Нет
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет	Нет	Нет	Да
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Да	Да	Да
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Да	Да	Да

Во всех образовательных организациях обеспечены условия доступности по двум показателям: “помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение” и “наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому”. У СОШ5 также существует возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика. Остальные условия не соблюдены.

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 13.

Таблица 13

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
---	-------	------	------	------

Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	90	100	99	97
Обеспечение непосредственного оказания услуги	97	99	99	96

Как мы видим из Таблицы 13, подавляющее большинство респондентов организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 90%; уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 96%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 14.

Таблица 14

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

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	63	98	99	85
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	99	99	99	99

Почти все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности не ниже 99%.

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

Таблица 15

Общая оценка образовательной организации, %

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	97	99	99	96
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	92	98	99	97
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	97	99	99	97

По всем трем показателям подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности по всем трем показателям не ниже 92%.

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

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

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

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МОБУ Лицей	259	47%
МОАУ СОШ1	319	56%
МОБУ СОШ4	344	47%
МОБУ СОШ5	270	41%

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

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	95	95	90	90
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10	10	10	10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	9	9	8	8
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации	100	100	90	100

о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование				
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90)	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	96	99	99	99
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	211/218	309/312	340/343	254/255
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	197/207	313/316	338/342	253/256

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	82	98	98	93
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	212/259	314/319	337/344	252/270

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0	0	0	0
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0
Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	40	40	60
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 3 (60)
Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	96	100	96	95
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	24/25	12/12	22/23	20/21

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	90	100	99	97
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по	234/259	318/319	341/344	261/270

отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос				
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	97	99	99	96
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	251/259	316/319	340/344	260/270
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	99	99	99	99
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	161/163	310/313	336/339	228/230

6. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатели	Лицей	СОШ1	СОШ4	СОШ5
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	96	99	99	96
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу	250/259	316/319	340/344	260/270

опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.				
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.	92	98	98	97
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	238/259	314/319	339/344	263/270
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	97	98	99	97
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	251/259	315/319	340/344	261/270

Итоговое значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки

Наименование образовательной организации	Итоговая сумма баллов
МОАУ СОШ № 1	88,26
МОБУ Лицей	84,6
МОБУ СОШ № 4	87,04
МОБУ СОШ № 5	87,86

5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
-----------------------	--------------------------------------

<p>На официальном сайте МОБУ Лицей в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" - Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса - Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию</p>
<p>На официальном сайте МОАУ “Средняя общеобразовательная школа №1” в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» <p>Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 	
<p>На официальном сайте МОБУ “Средняя общеобразовательная школа №4” в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" - Телефон и электронная почта заместителей руководителя - Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса - Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья <p>Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию</p>

<p>использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 	
<p>На официальном сайте На официальном сайте МОБУ “Средняя общеобразовательная школа №5” в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" - Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) - Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) - Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы - Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья <p>Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 	
--	--

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

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>Территория, прилегающая к организации МОБУ Лицей, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - 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) 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>

<p>Территория, прилегающая к организации МОАУ “Средняя общеобразовательная школа №1”, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - 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) 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>
<p>Территория, прилегающая к организации МОБУ “Средняя общеобразовательная школа №4”, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - 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) 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>

<p>Территория, прилегающая к организации МОБУ “Средняя общеобразовательная школа №5”, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - 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 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>
---	--

IV. Информация по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по МОБУ ЦО

Организация	Наименование в таблицах	Сведения об организации
МБОУ Центр образования	ЦО	<p>Адрес: 676246, Амурская область, г. Зея, ул. Мухина, 146</p> <p>Руководитель: Людмила Михайловна Гущина</p> <p>Электронная почта: ou-center@yandex.ru</p> <p>Телефон: 8 (41658) 2-42-44</p> <p>Сайт: http://mobu-co.ru</p>

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

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

- Статья 29 Федерального закона “Об образовании в Российской Федерации”.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об

утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».

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

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

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

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

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

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

Таблица 1

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

Информация	ЦО
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	Да
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	Да
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	Да
1.4. Наличие режима и графика работы организации	Да
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Да
1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Да
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	Да

1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Нет
1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Нет
1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	Да
1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	Нет

Общая информация об организации и дистанционные способы обратной связи и взаимодействия представлены на официальном сайте ЦО на 66% от необходимого количества. Отсутствуют:

- наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;
- раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- ссылка на официальный сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет".

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

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

Таблица 2

Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации копий соответствующих документов

Информация	ЦО
2.1. Наличие устава образовательной организации	Да
2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да
2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Да
2.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	Да

2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	Да
2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся	Да
2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	Да
2.8. Наличие отчета о результатах самообследования	Да
2.10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	Да

На официальных сайтах организаций есть все копии соответствующих документов.

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

Таблица 3

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

Информация	ЦО
3.1. Ф.И.О руководителя	Да
3.2. Ф.И.О заместителей руководителя	Да
3.3. Должности заместителей руководителя	Да
3.4. Телефон и электронная почта руководителя	Да
3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя	Да

У организации информация о руководителе образовательной организации и его заместителях представлена в полном объеме.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4

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

Информация	ЦО
4.1. Ф.И.О работника	Да
4.2. Занимаемая должность (должности)	Да
4.3. Преподаваемые программы дополнительного образования	Да

4.4. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя	Да
4.5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	Да
4.6. Общий стаж работы	Нет
4.7. Стаж работы по специальности	Да

Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, на официальном сайте организации представлена почти полностью, отсутствует только информация об общем стаже работы.

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

Таблица 5

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации, касающейся образовательного процесса

Информация	ЦО
5.1. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации	Да
5.2. Наличие информации о сроках реализуемых программ дополнительного образования	Да
5.3. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии	Да
5.4. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	Да
5.5. Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	Да

Организации полно предоставили информацию об образовательном процессе на своем официальном сайте.

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

Таблица 6

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

Информация	ЦО
6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.

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

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

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

На сайте организации информация представлена в основном частично. Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями. Отсутствуют информация о наличии или отсутствии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

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

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы” (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. На сайте bus.gov.ru объем генеральной совокупности называется “Численность респондентов”, а число респондентов реально прошедших опрос “Доля респондентов”. В таблице ниже мы будем использовать эту терминологию, поскольку на bus.gov.ru данные значения нужно будет вносить именно под таким наименованием.

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МОБУ Центр образования	204	42%

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с с 2 по 18 декабря 2019 года.

Для образовательных организаций общего образования города Зеи Амурской области была создана общая ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса образовательных организаций, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/LE2KQi2EnHDw66Jy5>

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

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

Таблица 7

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

Показатели	ЦО
Обращались к информационным стендам	85
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	91

Почти все респонденты, обращавшиеся к стенду организации, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 91%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8

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

Показатели	ЦО
Пользовались официальным сайтом организации	78
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	92

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", почти все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных 92%.

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

Таблица 9

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

Условия комфортности	ЦО
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	88

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составляет 88%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг в организации.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному

отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

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

Таблица 10

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

Показатели	ЦО
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	21
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	93

Подавляющее большинство респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 93%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

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

Таблица 11

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

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

Территория организации ЦО оборудована с учетом доступности для инвалидов более чем на половину от требуемых условий (имеются 3 пункта из 5).

Ситуация с условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, еще лучше (Таблица 12).

Таблица 12

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

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

В ЦО обеспечиваются почти все условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, за исключением возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 13.

Таблица 13

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	ЦО
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	97
Обеспечение непосредственного оказания услуги	96

Как мы видим из Таблицы 13, почти респонденты организации удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах 97%; уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги 96%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 14.

Таблица 14

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

Показатели	ЦО
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	84
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	93

Почти все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 93%.

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

Таблица 15

Общая оценка образовательной организации, %

Показатели	ЦО
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	87
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	94
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	96

По всем трем показателям подавляющее большинство респондентов готово рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности по всем трем показателям не ниже 87%.

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

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

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

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
-------------	--------------------------	-------------------

МОБУ Центр образования	204	42%
------------------------	-----	-----

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

Показатели	ЦО
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	90
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	8/10
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	60
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 2 (60)
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	92
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	159/174
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	147/159

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

Показатели	ЦО
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
Показатели	ЦО
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	88
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	180/204

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

3. Доступность услуг для инвалидов	ЦО
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 60
Показатели	ЦО
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до

	четырёх) = 80
Показатели	МОБУ «ЦО»
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	90
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	19/21

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

4. Доброжелательность, вежливость работников организации	ЦО
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	97
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	198/204
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	96
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	195/204
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	93
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	159/171

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ЦО
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	88,3
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	177/204
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.	94
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	192/204
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	96
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	195/204

Итоговое значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки, составляет **88,3 балла**.

5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
На официальном сайте МБОУ Центр образования в сети "Интернет" в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582:	Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию

- Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
- Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"
- Общий стаж работы
- Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):

- Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для

<p>использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 	
---	--

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

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>Территория, прилегающая к организации МБОУ Центр образования, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок <p>Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>

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

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующей образовательной организации дополнительного образования:

Организация	Наименование в таблицах	Сведения об организации
МБОУ ДО Детско-юношеская спортивная школа № 2	ДЮСШ2	<p>Адрес: 676243, Амурская область, г. Зея, ул. Ленина, 5</p> <p>Руководитель: Наталья Михайловна Шумилина</p> <p>Электронная почта: dyussh-2@mail.ru</p> <p>Телефон: 8 (41658) 2-43-86; 8 (41658)2-20-57</p> <p>Сайт: www.duschool.ru</p>

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

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

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

Оценка проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной

деятельности для инвалидов (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об образовательной организации³, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица № 1

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

Информация	ДЮСШ2
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	Да
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	Да
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	Да
1.4. Наличие режима и графика работы организации	Да
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	Да
1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	Да
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	Да
1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да
1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да
1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	Да
1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	Да

Общая информация об организации и дистанционные способы обратной связи и взаимодействия представлены на официальном сайте ДЮСШ2 практически в полной мере. Отсутствует только раздел «Часто задаваемые вопросы».

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

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

присутствовать копии ряда документов. Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайте организации представлены в Таблице 2.

Таблица 2

Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации копий соответствующих документов

Информация	ДЮСШ2
2.1. Наличие устава образовательной организации	Да
2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да
2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Да
2.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	Да
2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	Да
2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся	Да
2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	Да
2.8. Наличие отчета о результатах самообследования	Нет
2.10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	Нет

На официальном сайте организации есть почти все копии соответствующих документов.

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

Таблица 3

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

Информация	ДЮСШ2
3.1. Ф.И.О руководителя	Да
3.2. Ф.И.О заместителей руководителя	Да
3.3. Должности заместителей руководителя	Да
3.4. Телефон и электронная почта руководителя	Да
3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя	Да

У организации информация о руководителе образовательной организации и его заместителях представлена в полном объеме.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4

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

Информация	ДЮСШ2
4.1. Ф.И.О работника	Да
4.2. Занимаемая должность (должности)	Да
4.3. Преподаваемые программы дополнительного образования	Да
4.4. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя	Да
4.5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	Да
4.6. Общий стаж работы	Да
4.7. Стаж работы по специальности	Да

Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, на официальном сайте организации ДЮСШ2 представлена полностью.

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

Таблица 5

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации, касающейся образовательного процесса

Информация	ДЮСШ2
5.1. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации	Да
5.2. Наличие информации о сроках реализуемых программ дополнительного образования	Да
5.3. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии	Да
5.4. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	Да
5.5. Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	Да

Организация предоставила информацию об образовательном процессе на своем официальном сайте в полном объеме.

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

Таблица 6

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

Информация	ДЮСШ2
6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Част.
6.9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	Нет
6.10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	Да

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

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

На сайте организации информация представлена в основном частично. Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями. Отсутствует информация о наличии или отсутствии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы” (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. На сайте bus.gov.ru объем генеральной совокупности называется “Численность респондентов”, а число респондентов реально прошедших опрос “Доля респондентов”. В таблице ниже мы будем использовать эту терминологию, поскольку на bus.gov.ru данные значения нужно будет вносить именно под таким наименованием.

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МБОУ ДО Детско-юношеская спортивная школа № 2	220	40%

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Опрос

проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с с 2 по 18 декабря 2019 года.

Для образовательных организаций дополнительного образования города Зеи Амурской области была создана общая ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса образовательных организаций, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/LE2KQi2EnHDw66Jy5>

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

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

Таблица 7

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

Показатели	ДЮСШ2
Обращались к информационным стендам	97
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100

Все респонденты, обращавшиеся к стендам организации, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 100%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8

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

Показатели	ДЮСШ2
Пользовались официальным сайтом организации	96
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", абсолютно все удовлетворены

открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных 100%.

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

Таблица 9

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

Условия комфортности	ДЮСШ2
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	89

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составляет 89%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг в организации.

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

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

Таблица 10

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

Показатели	ДЮСШ2
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	4
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	100

Каждый из респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворен доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня

показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

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

Таблица 11

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

Условия доступности для инвалидов	ДЮСШ2
1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Нет
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Нет
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Нет
4. Наличие сменных кресел-колясок	Нет
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Нет

Территория организации ДЮСШ2 не оборудована с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют все перечисленные условия.

Таким же образом ситуация обстоит с условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (Таблица 12).

Таблица 12

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

Условия доступности для инвалидов	ДЮСШ2
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Нет
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Нет

В ДЮСШ2 условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, отсутствуют.

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 13.

Таблица 13

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	ДЮСШ2
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	82
Обеспечение непосредственного оказания услуги	91

Как мы видим из Таблицы 13, основная масса респондентов организаций удовлетворена доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах - 82%; уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги - 91%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 14.

Таблица 14

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

Показатели	ДЮСШ2
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	81
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100

Все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 100%.

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

Таблица 15

Общая оценка образовательной организации, %

Показатели	ДЮСШ2
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	83
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	90
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	85

По всем трем показателям основная масса респондентов готова рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности по всем трем показателям не ниже 83%.

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

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

Организация	Численность респондентов	Доля респондентов
МБОУ ДО Детско-юношеская спортивная школа № 2	220	40%

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

Показатели	ДЮСШ2
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	90
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	8/10
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия

	= 100
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	214/214
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	212/212

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

Показатели	ДЮСШ2
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
Показатели	ДЮСШ2
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	89
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	196/220

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

3. Доступность услуг для инвалидов	ДЮСШ2
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0
Показатели	ДЮСШ2
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0
Показатели	ДЮСШ2
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	100
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	4/4

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

4. Доброжелательность, вежливость работников организации	ДЮСШ2
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	82

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	180/220
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	91
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	200/220
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	100
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	178/178

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ДЮСП2
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	82
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	182/220
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.	90
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	198/220
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	85
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	188/220

Итоговое значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки, составляет **79,22баллов**.

5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>На официальном сайте МБОУ ДО Детско-юношеская спортивная школа № 2 в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Наличие отчета о результатах самообследования - Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний - Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья <p>Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 	
--	--

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

Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
<p>Территория, прилегающая к организации МБОУ ДО Детско-юношеская спортивная школа № 2, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>с другими</p>
--	------------------

2. По второму вопросу слушали Жижилеву Наталью Евгеньевну, директору МКУ «ЦОБАУ г. Зеи».

В целях реализации Федерального закона от 21.07.2016 № 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» органы местного самоуправления утверждают итоги по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры администрации города Зеи.

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры составляют:

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Министерства культуры РФ от 07.03.2017 № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры".

Согласно Протоколу № 1 от 05.04.2019 заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры администрации города Зеи, (далее Общественный совет) утвержден перечень организаций культуры, в отношении которых в 2019 году проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

- 1) Муниципальное автономное учреждение Дом культуры «Энергетик» города Зеи, далее МАУ ДК «Энергетик г. Зеи»;
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств города Зеи», далее МБУ ДО ДШИ г. Зеи;
- 3) Муниципальное бюджетное учреждение «Зейская городская библиотека», далее МБУ ЗГБ;
- 4) Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Зеи», далее МБУ Музей г. Зеи.

Для проведения независимой оценки в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 – ФЗ проведен мониторинг цен по определению организации для выполнения услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. По итогам мониторинга заключены контракты с ООО Исследовательская компания «Лидер», г. Красноярск.

V. Информация о проведении независимой оценки качества предоставления муниципальных услуг в отношении учреждений культуры и искусства города Зеи

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

Наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы, и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Информация	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Полное и сокращенное наименование организации	Да	Да	Да	Да
Место нахождения организации	Да	Да	Да	Да
Почтовый адрес организации	Да	Да	Да	Да
Схема проезда	Да	Да	Да	Да
Дата создания организации	Да	Да	Да	Да
Сведения об учредителе (учредителях)	Да	Да	Да	Да
Структура организации	Нет	Нет	Нет	Да
Режим работы организации	Да	Нет	Да	Да
График работы организации	Да	Нет	Да	Да
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	Да	Да	Да	Нет
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	Нет	Нет	Нет	Нет
Контактные телефоны организации	Да	Да	Да	Да
Адреса электронной почты	Да	Да	Да	Да
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Нет	Да	Да	Нет
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет	Нет	Нет	Нет
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да	Да	Да	Да

Как мы видим, ни одна из организаций не предоставила информацию полностью. У всех организаций отсутствует раздел «часто задаваемые вопросы» и «Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)».

Информация о структуре организации представлена только у МБУ Музея г. Зеи.

Наличие на официальном сайте информации о деятельности организации культуры

Информация	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Сведения о видах предоставляемых услуг	Да	Да	Да	Да
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	Да	Да	Да	Да
Информация о планируемых мероприятиях	Нет	Да	Нет	Нет
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Да	Да	Да	Да

Как мы видим только МАУ ДК «Энергетик г. Зеи» предоставила на сайте полностью информацию о деятельности организации. В остальных организациях отсутствует информация о планируемых мероприятиях.

Наличие на официальном сайте организации культуры копий
учредительных и других документов

Информация	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
------------	-----	----	-----	-----

Копия устава	Да	Да	Да	Да
Свидетельство о государственной регистрации	Да	Нет	Да	Да
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	Да	Нет	Да	Да
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	Нет	Нет	Нет	Нет
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Да	Да	Да	Да
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да	Да	Да	Да
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Да	Нет	Нет	Нет

В соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры должны присутствовать копии учредительных и ряда других документов организации культуры, дающим как общую информацию, так и информацию о деятельности организации культуры.

Как мы видим, на сайте МБУ ДО ДШИ г. Зеи отсутствует 1 пункт из 7, у МБУ ЗГБ и МБУ Музей г. Зеи - 2 из 7, а у МАУ ДК «Энергетик г. Зеи» информация представлена слабее - 4 из 7 пунктов отсутствуют.

Иная информация

Информация	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Да	Да	Да	Да
План по улучшению качества работы организации	Да	Да	Да	Да
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	Да	Да	Да	Да

В соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры в сети «Интернет», утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры необходимо размещать результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Как мы видим, у всех организаций присутствуют результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы.

В группе показателей 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», входящей в критерий «Доступность услуг для инвалидов» Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599, есть показатель «Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению». Данный показатель обеспечен у всех организаций.

В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Организации разместили на стендах информацию о себе в полной мере.

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы” (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Зеи»	118	40%
Муниципальное автономное учреждение Дом культуры «Энергетик» города Зеи	130	40%
Муниципальное бюджетное учреждение «Зейская городская библиотека»	36	40%
Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Зеи»	150	40%

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

Срок проведения опроса с 4 по 20 декабря 2019 года.

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

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

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

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Обращались к информационным стендам	86	85	94	93
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	98	100	100	93

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, подавляющее большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 93%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Пользовались официальным сайтом организации	63	77	89	80
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	96	90	100	92

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 92%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации.

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

Условия комфортности	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	95	46	92	67
Наличие и понятность навигации в помещении организации	79	46	92	73
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	70	8	67	40
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	80	46	81	47
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	90	62	89	93
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)	75	46	92	67
Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	73	92	97	93
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	81	38	83	67

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, в пределах 38-83%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов. В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям.

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

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	1	1	8	1
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	100	100	100	100

Все респонденты организаций, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности. В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

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

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

На территории организаций отсутствуют почти все условия доступности для инвалидов. Только МАУ ДК «Энергетик г. Зеи» и МБУ ЗГБ оборудованы расширенными дверными проемами. В остальных организациях отсутствуют все условия.

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

Условия доступности для инвалидов	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	Нет	Нет	Да	Нет

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

Некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, имеются в МАУ ДК «Энергетик г. Зеи», МБУ ЗГБ и МБУ Музей г. Зеи. В МБУ ДО ДШИ г. Зеи условия отсутствуют вовсе.

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	97	85	100	93
Обеспечение непосредственного оказания услуги	98	100	100	100

Как мы видим, уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах, а также непосредственного оказания услуги - не ниже 85%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	68	62	92	67
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100	100	100	90

Абсолютно все респонденты в МБУ ДО ДШИ г. Зеи, МАУ ДК «Энергетик г. Зеи» и МБУ ЗГБ из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников – уровень удовлетворенности 100%, В МБУ Музей г. Зеи данный показатель составляет 90%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	99	100	100	100
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	97	85	100	93
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	98	100	100	100

Почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (уровень удовлетворенности 99-100%). Основная масса опрошенных довольна организационными условиями предоставления услуг (уровень удовлетворенности 85-100%). И почти все респонденты удовлетворены условиями оказания услуг в целом - уровень удовлетворенности не ниже 98%.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

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

Значения в таблицах приводятся в баллах.

Заполняется в начале	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Численность респондентов	118	130	36	150
Доля респондентов	40%	40%	40%	40%

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными	90	85	90	90

и иными нормативными правовыми актами РФ				
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10	10/10	10/10	10/10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	8/10	7/10	8/10	8/10
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90	100	100	90
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) =90	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) =90
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	97	95	100	92

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	100/102	110/110	34/34	130/140
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	71/74	90/100	32/32	110/120

2. Комфортность условий предоставления услуг

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	75	46	92	67
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	88/118	60/130	33/36	100/150

организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос				
--	--	--	--	--

3. Доступность услуг для инвалидов

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0	20	20	0
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0	Количество условий доступности и для инвалидов (от одного до четырех) = 1 (20)	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 1 (20)	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0
Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0	20	40	40
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 1 (20)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40)
Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью	100	0	100	0

услуг для инвалидов.				
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	1/1	0/0	3/3	0/1

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	97	85	100	93
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	115/118	110/130	36/36	140/150
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	98	100	100	100
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	116/118	130/130	36/36	150/150
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	100	100	100	90

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	80/80	80/80	33/33	90/100
--	-------	-------	-------	--------

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	99	100	100	100
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	117/118	130/130	36/36	150/150
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.	97	85	100	93
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	115/118	110/130	36/36	140/150
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	98	100	100	100
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	116/118	130/130	36/36	150/150

Итоговое значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки

Наименование образовательной организации	Итоговая сумма баллов
--	-----------------------

МАУ ДК «Энергетик г. Зеи»	79,14
МБУ ДО ДШИ г. Зеи	80,54
МБУ ЗГБ	82,08
МБУ Музей г. Зеи	79,64

Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>На официальном сайте организации МБУ ДО «Детская школа искусств г. Зеи» в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Структура организации - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) - Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Информация о планируемых мероприятиях - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию</p>
2.	<p>На официальном сайте организации МАУ ДК «Энергетик» г. Зеи в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Структура организации - Режим работы организации - График работы организации - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Свидетельство о государственной регистрации - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации 	
3.	<p>На официальном сайте организации МБУ «Зейская городская библиотека» в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Структура организации - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Информация о планируемых мероприятиях - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации 	Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию
4.	<p>На официальном сайте организации МБУ «Краеведческий музей г. Зеи» в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) - Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Информация о планируемых мероприятиях - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации 	Необходимо восстановить работу сайта, обеспечить его необходимой информацией

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

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУ ДО «Детская школа искусств г. Зеи», и её помещения с учетом условий доступности для инвалидов оборудованы не полностью . В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
2.	<p>Территория, прилегающая к организации МАУ ДК «Энергетик» г. Зеи, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) 	<p>доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
3.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУ «Зейская городская библиотека», и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

	- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУ «Краеведческий музей г. Зеи», и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

По итогам проведения НОК в 2019 году образовательным организациям, учреждениям культуры и искусства по которым проводилась независимая оценка качества, члены Общественного совета рекомендуют:

в сфере образования:

1. Руководителям образовательных организаций своевременно размещать информацию на официальном сайте в соответствии с Постановлением 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».

2. Главному распорядителю бюджетных средств рассмотреть возможность участия образовательных организаций в Государственной программе «Доступная среда».

В сфере культуры:

1. Руководителям учреждений культуры и искусства города Зеи рассмотреть возможность участия в грантах (проектах) для обеспечения доступности получения услуг в учреждениях культуры маломобильными группами населения.

2. Своевременно размещать на официальном сайте организаций культуры в сети «Интернет» информацию, которую необходимо размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.

3. Продолжить работу в направлении популяризации деятельности учреждений культуры посредством официальных сайтов. А так же вести контроль популярности официального сайта, учитывая результаты анализа статистики посещения пользователей страниц сайтов, получаемых с помощью собственной системы сбора статистических данных.

РЕШИЛИ:

1. Принять и утвердить рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями и организациями в сфере культуры и образования администрации города Зеи» за 2019 год.

2. Начальнику ООА (О.В. Максимишиной), начальнику ОКАД (А.Н. Носову) принять итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями и разработать план по совершенствованию деятельности подведомственных организаций и учреждений до 20.01.2020 года.

3. Орловской Ирине Николаевне, юрисконсульту МКУ «ЦОБАУ г. Зеи» разместить в 10-дневный срок протокол итогового совещания на официальном сайте [www. bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Исполняющий обязанности заместителя
главы администрации города
по социальным вопросам



О.А. Кулькова