

г. Донецк, 2023 г.

Отчет по результатам сбора,
обобщения и анализа информации для
проведения независимой оценки
качества условий предоставления услуг
образовательными организациями в
муниципальном образовании
«Город Донецк»

Основание: Муниципальный контракт
№2023.1109435 от 27.09.2023 г.

Заказчик: Администрация города
Донецка

Исполнитель: ООО «А-БИЗНЕС»



Оглавление

1. Методологический раздел	3
2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями	7
2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации»	7
2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	12
2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»	15
2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	20
2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	24
2.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями	27
3. Выявленные недостатки и предложения по улучшению качества оказания услуг образовательными организациями. Анализ отзывов и предложений получателей услуг. Итоговые данные по независимой оценке качества условий оказания услуг	28
Приложение 1.	39
Приложение 2	48

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Основание для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ст. 95.2.
2. 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» (в ред. от 26.07.2019).
3. 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».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию» (в ред. от 15.02.2017).

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
8. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».
9. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» (в ред. от 09.08.2021).
10. Методические рекомендации Министерства просвещения Российской Федерации к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам

среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей).

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

В независимой оценке качества условий оказания услуг участвовали 9 образовательных организации города Донецка Ростовской области. Перечень организаций представлен в таблице 1.

Таблица 1. Перечень организаций сферы образования, в отношении которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг

№ п/п	Наименование образовательной организации
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования «Город Донецк»
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования «Город Донецк»
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования «Город Донецк»
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования «Город Донецк»
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования «Город Донецк»
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования «Город Донецк»
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования «Город Донецк»
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования спортивная школа № 1 муниципального образования «Город Донецк»
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования «Город Донецк»

В рамках проведения независимой оценки оказания услуг были опрошены дети от 14-ти лет, родители и/или законные представители, являющиеся получателями образовательных услуг. Генеральная совокупность получателей услуг составила 2 800 человек. Выборочная совокупность составила 40% от генеральной совокупности или от числа обучающихся в организациях, но не

более 600 человек в организации, соответственно, количество опрошенных респондентов составило 1 119 человек.

Таблица 2. Генеральная и выборочная совокупность респондентов независимой оценки оказания образовательных услуг

№ п/п	Наименование муниципальной образовательной организации	Количество получателей услуг, чел.	Количество респондентов, чел.
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	276	110
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	120	48
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	613	245
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	58	23
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	120	48
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	147	59
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	60	24
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	670	268
9	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	736	294
Итого:		2 800	1 119

В рамках НОКО применялись 2 метода исследования. Для сбора информации о помещениях организаций и прилегающей к ним территории, для оценки официальных сайтов образовательных организаций заполнялся документ «Форма фиксации информации об образовательной организации» (Приложение 1.) и составлялся фотоотчет по каждому оцениваемому параметру.

Для изучения мнения получателей услуг об удовлетворенности услугами проводился онлайн-опрос. Анкета опроса представлена в Приложении 2.

Вся полученная информация обрабатывалась с применением программ Excel и SPSS.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии со ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» образовательные организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», а также обеспечивают открытость и доступность информации и документов, определенных указанной статьей закона. Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 29.05.2014 № 785 были утверждены основные требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации. В соответствии с данным приказом все образовательные организации должны разработать и использовать в текущей деятельности сайт в сети «Интернет».

В соответствии требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» в помещениях образовательных организаций должны быть размещены информационные стенды с утвержденным перечнем обязательной информации.

Для анализа показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении образовательной организации; на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» оценивалось наличие и количество обязательной к размещению информации на информационных стендах внутри организации и на сайте в телекоммуникационной сети «Интернет». Перечень информации, обязательной к размещению на информационных ресурсах представлен в приложении 1 «Форма фиксации информации об образовательной организации», таблица №1 и №2.

По результатам оценки у всех организаций имеются официальные сайты в сети «Интернет». У 2 организаций информация на сайте имеется в полном объеме (МБОУ детский сад №4 г.Донецка и МБОУ детский сад №11 г.Донецка). Больше всех информации на официальном сайте не хватает у МБОУ СОШ №5 г.Донецка и МБОУ СОШ №7 г.Донецка.

У всех образовательных организаций в помещениях размещены информационные стенды, соответствующие требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Из 9 образовательных организаций на стендах информация размещена в полном объеме у МБОУ детский сад №4 г.Донецка и МБОУ детский сад №11 г.Донецка.

Данные анализа информации, размещенной на сайтах и стендах образовательных организаций, показывают, что все 9 организаций имеют

полный перечень информации. Больше всех информации на официальном сайте не хватает у МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка.

100,0 баллов по данному показателю получили МБОУ детский сад №4 г.Донецка и МБОУ детский сад №11 г.Донецка.

Таблица 3. Рейтинг образовательных организаций по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	95,9
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	91,7
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	88,7
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	88,4
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	83,7
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	81,5
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	57,6

Оценка открытости и доступности информации оценивалась по наличию и функционированию на сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи. Анализ данных показал, что все образовательные организации имеют 4 и более дистанционных способов связи.

Все образовательные организации по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования

дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» получили 100,0 баллов.

Таблица 4. Рейтинг образовательных организаций по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	100,0

Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность также оценивается по изучению мнения получателей услуг об удовлетворенности открытостью,

полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет». Оценка проводилась посредством онлайн-опроса получателей услуг.

В качестве респондентов, как говорилось выше, были учащиеся от 14-ти лет, родители и/или законные представители детей, посещающих образовательные учреждения. Анкета для опроса была разработана на основе базовой анкеты Методики проведения независимой оценки качества оказания образовательных услуг.

Статистика опроса получателей услуг показывает, что в 4-х организациях респонденты полностью удовлетворены предоставляемой информацией.

Таблица 5. Рейтинг образовательных организаций по показателю 1.3 «Удовлетворенность участников образовательных отношений открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	99,1
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,1
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	99,0
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк"(МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	98,8
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	98,2

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» показан в таблице ниже. 100,0 баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации» получили МБОУ детский сад №4 г.Донецка и МБОУ детский сад №11 г.Донецка.

Таблица 6. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	98,4
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	97,0
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	96,6
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	96,5
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	94,7
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	93,7
8	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	86,9

2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель комфортности условий предоставления образовательных услуг оценивается по:

- Наличию в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;

- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений образовательной организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг образовательной организацией.

Анализ показателя «Наличие в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг» был осуществлен посредством исследования в образовательных учреждениях, где оценивалось наличие и количество комфортных условий. 7 учреждений образования имеют все 5 оцениваемых параметров. В МБОУ СОШ №5 г.Донецка и МБОУ СОШ №7 г.Донецка отсутствует питьевая вода для учащихся.

Таблица 7. Рейтинг образовательных организаций по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	80,0
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	80,0

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией оценивался, исходя из опроса получателей услуг. Статистика опроса показывает, что 96,2% получателей услуг удовлетворены условиями комфортности, 2 организаций набрали 100,0 баллов (МБОУ детский сад №11 г.Донецка и МБОУ детский сад №17 г.Донецка).

Таблица 8. Рейтинг образовательных организаций по показателю 2.3 «Удовлетворенность участников образовательных отношений комфортностью условий предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,7
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	97,9
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	96,3
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	95,7
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	95,1
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	93,8
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	87,3

Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» показана в таблице ниже. Среди всех организаций 2 набрали 100,0 баллов.

Таблица 9. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,8
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	98,2
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	97,8
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	97,6
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк"(МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	96,9
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	89,0
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	83,6

2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в Федеральном законе от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие

условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Кроме того, организации социальной сферы должны соответствовать требованиям реализуемой государственной программы «Доступная среда».

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличие на территории, прилегающей к образовательной организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
 - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок,
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:
 - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности участников образовательных отношений доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Среди всех организаций только одна имеет 5 параметров оценки (100,0 баллов). Одна организация имеет все параметры оценки (МБОУ СОШ №18 г.Донецка), одна организация – 2 параметра оценки (МБОУ детский сад №11 г.Донецка), 2 организаций – 1 параметр оценки (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка и МБУДО СЮТ г.Донецка). У 5 организаций отсутствует доступность помещений и прилегающей территории для инвалидов.

Таблица 10. Рейтинг образовательных организаций по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	40,0
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	20,0
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	20,0
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	0,0
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	0,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	0,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	20,0

	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	0,0
--	--	-----

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, оценивались по 6 параметрам. Среди учреждений только 1 организация имеет 5 или более параметров доступности (МБОУ СОШ №18 г.Донецка). 3 параметра оценки есть у 2 организаций (МБОУ детский сад №6 г.Донецка и МБУДО СЮТ г.Донецка). У остальных организаций имеется по 1 параметру оценки. Рейтинг организаций по показателю 3.2 «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» показан ниже.

Таблица 11. Рейтинг образовательных организаций по показателю 3.2 «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	60,0
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	60,0
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	30,0
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	20,0
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	20,0
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	20,0
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г.Донецка)	20,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	20,0

В рамках оценки доступности услуг для инвалидов оценивалась удовлетворенность получателей услуг доступностью образовательных услуг. Так 93,0% респондентов из тех, кто отметил наличие инвалидности, полностью

удовлетворены доступностью помещения, прилегающей к нему территории и оказываемых услуг. 4 организации набрали 100 баллов.

Таблица 12. Рейтинг образовательных организаций по показателю 3.3 «Удовлетворенность участников образовательных отношений доступностью образовательных услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	91,7
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	87,5
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	86,7
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	83,3
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	50,0

В целом, можно отметить, что доступность образовательных организаций для людей с ограниченными возможностями здоровья низкая. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» показан в таблице ниже.

Таблица 13. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	96,3
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	56,0

3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	50,0
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк"(МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	45,0
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	42,0
6	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	41,5
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	38,0
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	38,0
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	33,0

2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг по следующим показателям:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По показателю «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию» 98,0% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при первичном обращении. 3 образовательные организации набрали 100 баллов.

Таблица 14. Рейтинг образовательных организаций по показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,7
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	98,3
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	98,1
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	97,9
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	97,9
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	94,7

По показателю «Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию» 98,2% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью

работников образовательной организации при получении услуг. 4 учреждения набрали 100,0 баллов.

Таблица 15. Рейтинг образовательных организаций по показателю 4.2 «Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,7
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	99,3
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	99,1
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	97,9
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	93,9

По показателю «Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» 98,6% получателей услуг из тех, кто пользовался дистанционными способами связи, удовлетворены взаимодействием с работниками организации. 3 организации набрали 100,0 баллов.

Таблица 16. Рейтинг образовательных организаций по показателю 4.3 «Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	98,9
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	98,5
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	98,3
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	97,6
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	97,5
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк"(МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	97,2

Показатель удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, находится на высоком уровне. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» показан в таблице ниже. 2 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 17. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,5

3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	99,4
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	99,3
5	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	98,7
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	98,3
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	97,8
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	95,1

2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг посредством опроса. Для этого оценивались следующие показатели:

- Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений удобством графика работы образовательной организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Анализ анкет получателей услуг показал, что 97,1% респондентов готовы рекомендовать образовательную организацию. 3 организации набрали 100,0 баллов.

Таблица 18. Рейтинг образовательных организаций по показателю 5.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0

2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,3
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк"(МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	97,9
4	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	97,8
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	94,7
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	93,8
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	93,6

Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие) образовательной организацией выразили 98,0% получателей услуг. 5 организаций набрали 100,0 баллов.

Таблица 19. Рейтинг образовательных организаций по показателю 5.2 «Удовлетворенность участников образовательных отношений удобством графика работы образовательной организации», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк"(МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,7
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	98,1
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	96,3

5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	93,6
---	--	------

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации в целом находится на высоком уровне. 98,3% получателей услуг выразили удовлетворенность оцениваемым показателем. 5 организаций набрали 100 баллов.

Таблица 20. Рейтинг образовательных организаций по показателю 5.3 «Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	99,3
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк"(МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	97,9
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	96,3
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	93,6

Рейтинги организаций по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлены в таблице ниже. 3 учреждения набрали 100,0 баллов.

Таблица 21. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0
	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	100,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	99,7
3	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	98,6
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	98,3
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	98,1
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	95,8
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	93,6

2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями

Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями формировалась на основании средневзвешенной суммы критериев оценки. Максимальное количество баллов набрала МБОУ СОШ №18 г.Донецка – 96,7 баллов.

Таблица 22. Рейтинг образовательных организаций по итоговому показателю оценки качества оказания образовательных услуг, балл

Место в рейтинге	Наименование образовательной организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	96,7
2	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	90,0
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	89,9

4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	87,7
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк"(МБОУ детский сад №6 г.Донецка)	87,3
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	86,2
7	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	84,6
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	83,9
9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	81,5

3. СВОДНЫЕ ДАННЫЕ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ И КРИТЕРИЯМ НОКО, ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Таблица 23. Сводные данные по показателям и критериям НОКО, выявленные недостатки по результатам, предложения по улучшению качества оказания услуг образовательными организациями

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5 имени Юрия Усачева муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №5 г.Донецка)	93,7	83,6	38,0	98,3	93,6	81,5
Выявленные недостатки	Неполный объем информации на сайте организации					
	Неполный объем информации на стенде в организации					
	Отсутствуют электронные сервисы на сайте организации					
	Отсутствует питьевая вода					

	Отсутствуют пандусы/подъемные платформы
	Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
	Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
	Нет сменных кресел-колясок
	Нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
	Нет оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
	Нет табличек/указателей со шрифтом Брайля
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Нет помощи по сопровождению инвалидов
	Услуги в дистанционном режиме или на дому не оказываются
	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
Рекомендации по результатам НОКОУ	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
	Создать электронные сервисы на сайте организации
	Обеспечить питьевой водой обучающихся
	При наличии технической возможности установить пандусы/подъемные платформы
	При наличии технической возможности сделать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
	Установить поручни, сделать расширенные дверные проемы
	Приобрести сменные кресла-коляски
	При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
	Приобрести оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
	Установить таблички/указатели со шрифтом Брайля
	Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Организовать помощь по сопровождению инвалидов
Отзывы и предложения получателей услуг	Обновить мебель
	Провести ремонт помещений
	Обновить компьютеры

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №7 г.Донецка)	96,6	89,0	38,0	97,8	98,1	83,9
Выявленные недостатки	Неполный объем информации на сайте организации					
	Неполный объем информации на стенде в организации					
	Отсутствуют электронные сервисы на сайте организации					
	Отсутствует питьевая вода					
	Отсутствуют пандусы/подъемные платформы					
	Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					
	Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов					
	Нет сменных кресел-колясок					
	Нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					
	Нет оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					
	Нет табличек/указателей со шрифтом Брайля					
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)					
	Нет помощи по сопровождению инвалидов					
	Услуги в дистанционном режиме или на дому не оказываются					
Рекомендации по результатам НОКОУ	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства					
	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства					
	Создать электронные сервисы на сайте организации					
	Обеспечить питьевой водой обучающихся					
	При наличии технической возможности установить пандусы/подъемные платформы					
	При наличии технической возможности сделать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов					
	Установить поручни, сделать расширенные дверные проемы					
	Приобрести сменные кресла-коляски					

При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
Приобрести оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Установить таблички/указатели со шрифтом Брайля
Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Организовать помощь по сопровождению инвалидов

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ СОШ №18 г.Донецка)	98,4	98,2	96,3	95,1	95,8	96,7
Выявленные недостатки	Неполный объем информации на сайте организации					
	Неполный объем информации на стенде в организации					
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)					
Рекомендации по результатам НОКОУ	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства					
	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства					
	Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)					

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида №4 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №4 г.Донецка)	100,0	97,8	33,0	100,0	100,0	86,2
Выявленные недостатки	Отсутствуют пандусы/подъемные платформы					
	Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					
	Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов					
	Нет сменных кресел-колясок					
	Нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					
	Нет оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					
	Нет табличек/указателей со шрифтом Брайля					
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)					
	Нет помощи по сопровождению инвалидов					
	Услуги в дистанционном режиме или на дому не оказываются					
Рекомендации по результатам НОКОУ	При наличии технической возможности установить пандусы/подъемные платформы					
	При наличии технической возможности сделать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов					
	Установить поручни, сделать расширенные дверные проемы					
	Приобрести сменные кресла-коляски					
	При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения					
	Приобрести оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					
	Установить таблички/указатели со шрифтом Брайля					
	Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)					
	Организовать помощь по сопровождению инвалидов					

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №6 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №6 г. Донецка)	97,0	96,9	45,0	99,4	98,3	87,3
Выявленные недостатки	Неполный объем информации на сайте организации					
	Неполный объем информации на стенде в организации					
	Нет раздела на сайте организации с часто задаваемыми вопросами					
	Нет анкеты опроса получателей услуг на сайте организации					
	Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					
	Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов					
	Нет сменных кресел-колясок					
	Нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					
	Нет оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					
	Нет табличек/указателей со шрифтом Брайля					
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)					
	Услуги в дистанционном режиме или на дому не оказываются					
	Большая доля получателей услуг, неудовлетворенных условиями доступности для инвалидов					
Рекомендации по результатам НОКОУ	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства					
	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства					
	Создать раздел на сайте организации с часто задаваемыми вопросами					
	Разместить анкету опроса получателей услуг на сайте организации					
	При наличии технической возможности сделать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов					
	Установить поручни, сделать расширенные дверные проемы					

	Приобрести сменные кресла-коляски
	При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
	Приобрести оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
	Установить таблички/указатели со шрифтом Брайля
	Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Провести ремонт асфальтового покрытия на детских площадках
Отзывы и предложения получателей услуг	Провести ремонт помещений
	Обновить компьютеры

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №11 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №11 г.Донецка)	100,0	100,0	42,0	99,3	100,0	88,3
Выявленные недостатки	Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					
	Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов					
	Нет сменных кресел-колясок					
	Нет оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					
	Нет табличек/указателей со шрифтом Брайля					
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)					
	Нет помощи по сопровождению инвалидов					
Рекомендации по результатам НОКОУ	Услуги в дистанционном режиме или на дому не оказываются					
	При наличии технической возможности сделать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов					
	Установить поручни, сделать расширенные дверные проемы					
	Приобрести сменные кресла-коляски					

Приобрести оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Установить таблички/указатели со шрифтом Брайля
Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Организовать помощь по сопровождению инвалидов

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №17 муниципального образования "Город Донецк" (МБОУ детский сад №17 г.Донецка)	96,5	100,0	42,0	100,0	100,0	87,7
Выявленные недостатки	Неполный объем информации на сайте организации					
	Неполный объем информации на стенде в организации					
	Нет раздела на сайте организации с часто задаваемыми вопросами					
	Отсутствуют пандусы/подъемные платформы					
	Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					
	Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов					
	Нет сменных кресел-колясок					
	Нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					
	Нет оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					
	Нет табличек/указателей со шрифтом Брайля					
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)					
	Нет помощи по сопровождению инвалидов					
	Услуги в дистанционном режиме или на дому не оказываются					
Рекомендации по результатам НОКОУ	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства					
	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства					
	Создать раздел на сайте организации с часто задаваемыми вопросами					

	При наличии технической возможности установить пандусы/подъемные платформы
	При наличии технической возможности сделать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
	Установить поручни, сделать расширенные дверные проемы
	Приобрести сменные кресла-коляски
	При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
	Приобрести оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
	Установить таблички/указатели со шрифтом Брайля
	Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Организовать помощь по сопровождению инвалидов
Отзывы и предложения получателей услуг	Провести ремонт помещений

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №1 муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО ДЮСШ №1 г. Донецка)	86,9	97,6	41,5	98,7	98,6	84,6
Выявленные недостатки	Неполный объем информации на сайте организации					
	Неполный объем информации на стенде в организации					
	Нет раздела на сайте организации с часто задаваемыми вопросами					
	Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					
	Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов					
	Нет сменных кресел-колясок					
	Нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					
	Нет оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации					

Рекомендации по результатам НОКОУ	Нет табличек/указателей со шрифтом Брайля
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Нет помощи по сопровождению инвалидов
	Услуги в дистанционном режиме или на дому не оказываются
	Привести перечень информации на сайте организации в соответствии требованиям законодательства
	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствии требованиям законодательства
	Создать раздел на сайте организации с часто задаваемыми вопросами
	При наличии технической возможности сделать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
	Установить поручни, сделать расширенные дверные проемы
	Приобрести сменные кресла-коляски
Отзывы и предложения получателей услуг	При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
	Приобрести оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
	Установить таблички/указатели со шрифтом Брайля
	Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Организовать помощь по сопровождению инвалидов
	Провести ремонт помещений
	Обновить спортивный инвентарь
	Улучшить освещение и обеспечить питьевой водой

Название образовательной организации	Рейтинг по критерию					Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации
	Открытость и доступность информации об организации (балл)	Комфортность условий предоставления услуг (балл)	Доступность услуг для инвалидов (балл)	Доброжелательность, вежливость работников организации (балл)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (балл)	
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования станция юных техников муниципального образования "Город Донецк" (МБУДО СЮТ г.Донецка)	94,7	99,8	56,0	99,5	99,7	90,0
Выявленные недостатки	Неполный объем информации на сайте организации					
	Неполный объем информации на стенде в организации					
	Нет раздела на сайте организации с часто задаваемыми вопросами					

	Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
	Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
	Нет сменных кресел-колясок
	Нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
	Нет оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
	Нет табличек/указателей со шрифтом Брайля
	Нет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Рекомендации по результатам НОКОУ	Привести перечень информации на сайте организации в соответствие требованиям законодательства
	Привести перечень информации на стенде в организации в соответствие требованиям законодательства
	Создать раздел на сайте организации с часто задаваемыми вопросами
	При наличии технической возможности сделать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
	Установить поручни, сделать расширенные дверные проемы
	Приобрести сменные кресла-коляски
	При наличии технической возможности сделать специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
	Приобрести оборудование для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
	Установить таблички/указатели со шрифтом Брайля
Отзывы и предложения получателей услуг	Обеспечить услугами сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
	Провести ремонт помещений
	Обновить материально-техническую базу

Форма фиксации информации об общеобразовательной организации

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование организации: _____

Адрес организации: _____

Отметка об отнесении здания организации к категории зданий исторического, культурного и архитектурного наследия (да/нет): _____

Отметка о наличии в организации адаптированных образовательных программ и/или обучающихся с ОВЗ (да/нет): _____

Таблица 1

Показатель № 1.1 в Акте: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

№	Наименование информации	Отметка о выполнении	Алгоритм определения фактического объема информации
1.	Информация о дате создания образовательной организации		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации, о представительствах и филиалах образовательной организации		
3.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительствах и филиалов (при наличии)		
4.	Информация о режиме, графике работы		
5.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты		1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный телефон и адрес электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный телефон или адрес электронной почты); 0 – информация отсутствует
6.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))		1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
7.	Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при наличии структурных подразделений (органов управления))*		1 – информация представлена в полном объеме (с приложением копий), 0,5 – представлены только сведения о положениях о структурных

			подразделениях (об органах управления); 0 – информация отсутствует
8.	Устав образовательной организации		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
9.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)		1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
10.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии государственной аккредитации)		1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
11.	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
12.	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор		1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует
13.	Отчет о результатах самообследования		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
14.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (при наличии платных образовательных услуг)*		1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
15.	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,		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует

	основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии соответствующих услуг)*		
16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии предписаний)*		1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 – информация отсутствует
17.	Информация о реализуемых уровнях образования		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
18.	Информация о формах обучения		
19.	Информация о нормативных сроках обучения		
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)		
21.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий		1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует
22.	Информация об учебных планах с приложением их копий		
23.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)		
24.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий		
25.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
26.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой		
27.	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий		
28.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки		

29.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 3 Правил размещения информации на сайте, указывают наименование образовательной программы		
30.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)		1 – информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками)), 0,5 – представлена информация без приложений; 0 – информация отсутствует
31.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты		1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
32.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности		1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не по всем местам осуществления образовательной деятельности или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
33.	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, включая места, не указываемые в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ в приложении к лицензии на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации		1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не по всем местам осуществления образовательной деятельности или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
34.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;		1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с описанием); 0 – информация отсутствует
35.	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует

36.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		
37.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		
38.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья		
39.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья		
40.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		
41.	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
42.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии*		
43.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
44.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года		
45.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)		1 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 – информация отсутствует
Всего материалов на сайте:		45	

* информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации

Показатель № 1.1 в Акте: Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации.

№	Наименование информации	Отметка о выполнении	Алгоритм определения фактического объема информации
1	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)*		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
2	Информация о режиме, графике работы		
3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты		1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))*		1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
5	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)		1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлены лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
6	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии государственной аккредитации)		1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
7	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся)		1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует
8	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных		1 – информация представлена в полном объеме,

	услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (при наличии платных образовательных услуг)		0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
9	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
10	Информация об учебных планах с приложением их копий		1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует
11	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
12	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты		1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
13	Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины		0 – информация отсутствует
14	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья		1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
	Всего материалов на стенде:	14	

* - информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

² Размещается в форме электронного документа с приложением образовательной программы. Информация о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, указывается по каждой общеобразовательной программе и каждой профессии, специальности, направлению подготовки или укрупненной группе профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессиональных образовательных программ).

Таблица 2

Показатель № 1.2 в Акте: наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Параметры оценки		Отметка о	
Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		наличи и	функциони ровании
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		

5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
---	--	--

Рабочая карта № 2
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Таблица 3

Показатель № 2.1 в Акте: обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

Параметры оценки	Отметка о выполнении	Подпись руководителя (представителя) организации
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)		
2) наличие и понятность навигации внутри организации		
3) доступность питьевой воды		
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		
5) санитарное состояние помещений организации		

Рабочая карта № 3
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 4

Показатель № 3.1 в Акте: оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для:

Параметры оценки	Отметка о выполнении
1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	

4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Таблица 5

Показатель № 3.2 в Акте: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Параметры оценки	Отметка о выполнении
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета для опроса обучающихся и родителей (законных представителей) о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями г. Донецка Ростовской области

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность. В опросе могут участвовать родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся старше 14 лет.

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

Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания образовательных услуг образовательными организациями гарантируется.

1. Выберите образовательную организацию, которую Вы хотите оценить:
Список образовательных организаций
2. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
 1. Да
 2. Нет (переход к вопросу №4)
3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
 1. Да
 2. Нет
4. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
 1. Да
 2. Нет (переход к вопросу №6)
5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да
 2. Нет
6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в организации (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)?
1. Да
 2. Нет
7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
1. Да
 2. Нет (переход к вопросу №9)
8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления образовательных услуг для инвалидов в организации?
1. Да
 2. Нет
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)?
1. Да
 2. Нет
10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?
1. Да
 2. Нет
11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?
1. Да
 2. Нет (переход к вопросу №13)
12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?
1. Да
 2. Нет
13. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)?
1. Да
 2. Нет
14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?
1. Да
 2. Нет
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации?
1. Да
 2. Нет
16. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной образовательной организации:
-
-

17. Выберите категорию получателя образовательных услуг, к которой Вы относитесь:

1. Обучающийся
2. Родитель (законный представитель) обучающегося

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

19. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

Благодарим Вас за участие в опросе!

опечатано
проинформировано
пронизано - по
валю

