

УТВЕРЖДАЮ:	СОГЛАСОВАНО:
Заказчик:	Исполнитель:
Администрация Петровского городского округа Ставропольского края	Генеральный директор ООО «АС - Холдинг»
_____ А.А. Захарченко	_____ С.А.Соколов
М.П.	М.П.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

**Итоговый отчет об оказанной услуге по сбору и
обобщению информации о качестве условий
осуществления образовательной деятельности
организациями Петровского городского округа
Ставропольского края в 2019 году**

Оглавление

МЕТОДИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ	3
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДЛЯ РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ	3
ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА.....	6
ПОДХОДЫ К ПОСТРОЕНИЮ РЕЙТИНГОВ.....	14
МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ	24
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	26
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	28
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ (ОБЩИЙ БАЛЛ).....	29
РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ГРУППАМ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	34
АНАЛИЗ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ	36
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	36
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	40
3. ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	44
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	47
5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	51
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	55
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ	55
ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ.....	56
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ.....	57
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	73
АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	73
БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	76
ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	79

Методика независимой оценки

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДЛЯ РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Поводом для проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями (далее - НОК) послужил Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

Принятый 21 июля 2014 г. федеральный закон № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (далее – НОК), закрепил основы проведения НОК – обязанности ответственных органов, в том числе общественных советов, поставщиков услуг, а также обозначил перечень социальных услуг, регламент выбора исполнителя (оператора), обозначена система построения рейтингов для организаций.

Принятый 05 декабря 2017 г. федеральный закон №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" утвердил переход на новые единые критерии, применяемые для организаций, оказывающих социальные услуги.

Помимо рассмотренных нормативных правовых актов и их проектов, непосредственно определяющих методологию оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, были рассмотрены

Критерии для НОК:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;

5. удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

В проекте приказа Министерства образования и науки РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность» (подготовлен Минобрнауки России 30 марта 2018 г.) установлены 15 показателей, раскрывающих критерии независимой оценки качества.

Принятый приказ Министерства труда и социальной защиты населения России от 31 мая 2018 года N 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» утвердил единые критерии для организаций образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федерального учреждения медико-социальной экспертизы», определил значимость критериев, весовые коэффициенты значимости, которые стали унифицированы для всех оцениваемых социальных услуг.

Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 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» была утверждена единая анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования Петровского городского округа Ставропольского края осуществлено организацией-оператором – ООО «АС-Холдинг» по поручению администрации Петровского городского округа Ставропольского края во исполнение муниципального контракта от 09.09.2019г. № 0121600005619000168 на оказание услуг по проведению независимой оценки

качества условий оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры и образования для обеспечения муниципальных нужд.

Решением общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой организациями Петровского городского округа Ставропольского края от 05 апреля 2019 года, утверждено 23 (двадцать три) образовательные организации, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году (Приложение 3)

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

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

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

			сети "Интернет"	сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	100 баллов
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов

				переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	
				- наличие трех условий	60 баллов	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	
				- наличие трех условий	60 баллов	

	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 организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- 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 организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	0-100 баллов	100 баллов

	первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	0-100 баллов	100 баллов

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

ПОДХОДЫ К ПОСТРОЕНИЮ РЕЙТИНГОВ

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

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

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

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

где

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский

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

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

где:

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

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

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

$$П_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y^{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$y^{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$П_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$П_{\text{ожид}} = \frac{y^{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100;$$

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

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

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

где:

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

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

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

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

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

где

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

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

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

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

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

$$П_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

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

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

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

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

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

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

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

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

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

МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ

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

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

Таблица. Методы исследования

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

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

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

Сбор информации по одиннадцати показателям осуществляли сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений и органов управления образованием. Анкеты также заполнялись гражданами, участниками образовательного процесса, желающими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности образовательной организации, т.е. респондентами (Приложение 1-2).

Информация собиралась оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого разными способами (очное, либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет, др.).

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

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

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

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

При выезде в организацию опрос респондентов осуществлялся методом личного интервью, а также опрос без визита в образовательную организацию, заполнение электронных анкет осуществлялся при содействии руководства образовательной организации следующими методами:

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

Выборка исследования:

Объем обследуемых единиц - из расчета не менее:

в организациях до 100 обучающихся – 60% от количества обучающихся;

в организациях до 500 обучающихся – 30% от количества обучающихся;

в организациях свыше 501 обучающихся – 20% от количества обучающихся.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

№п /п	название организации	кол-во материалов на информацио нных стендах (из 37)	кол-во материал ов на официаль ном сайте (из 37)	кол-во способов дистанцион ного взаимодейс твия на официальн ом сайте
1	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 4 «Ромашка» г. Светлоград	37	37	6
2	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 24 «Полянка» г. Светлоград	37	35	6
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 26 «Солнышко» г. Светлоград	37	34	6
4	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	37	33	6
5	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей № 35 «Теремок» г. Светлоград	37	35	5
6	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 36 «Ласточка» г. Светлоград	36	34	6
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	36	37	6
8	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 40 «Улыбка» г. Светлоград	37	34	6
9	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 47 «Радуга» г. Светлоград	37	30	5
10	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 7	36	32	5
11	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 9	37	37	6

	имени Николая Кузьмича Калашникова			
12	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 10	37	33	6
13	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 12	37	32	4
14	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 13	37	37	6
15	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 14	36	37	6
16	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 15	37	37	6
17	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 16	37	37	6
18	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 18	37	37	6
19	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 19	37	37	6
20	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Районный центр детского юношеского технического творчества»	36	34	6
21	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества»	36	33	5
22	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Светлоградская районная детская музыкальная школа»	37	37	6
23	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Светлоградская детская художественная школа»	37	30	2

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Всего опрошено 600 респондентов, параметры выборочной совокупности отражены в таблице:

группа	% от числа опрошенных
муж	38
жен	63
до 18 лет	29
18-29 лет	13
30-39 лет	8
40-49 лет	8
50-59 лет	29
60 и старше	13

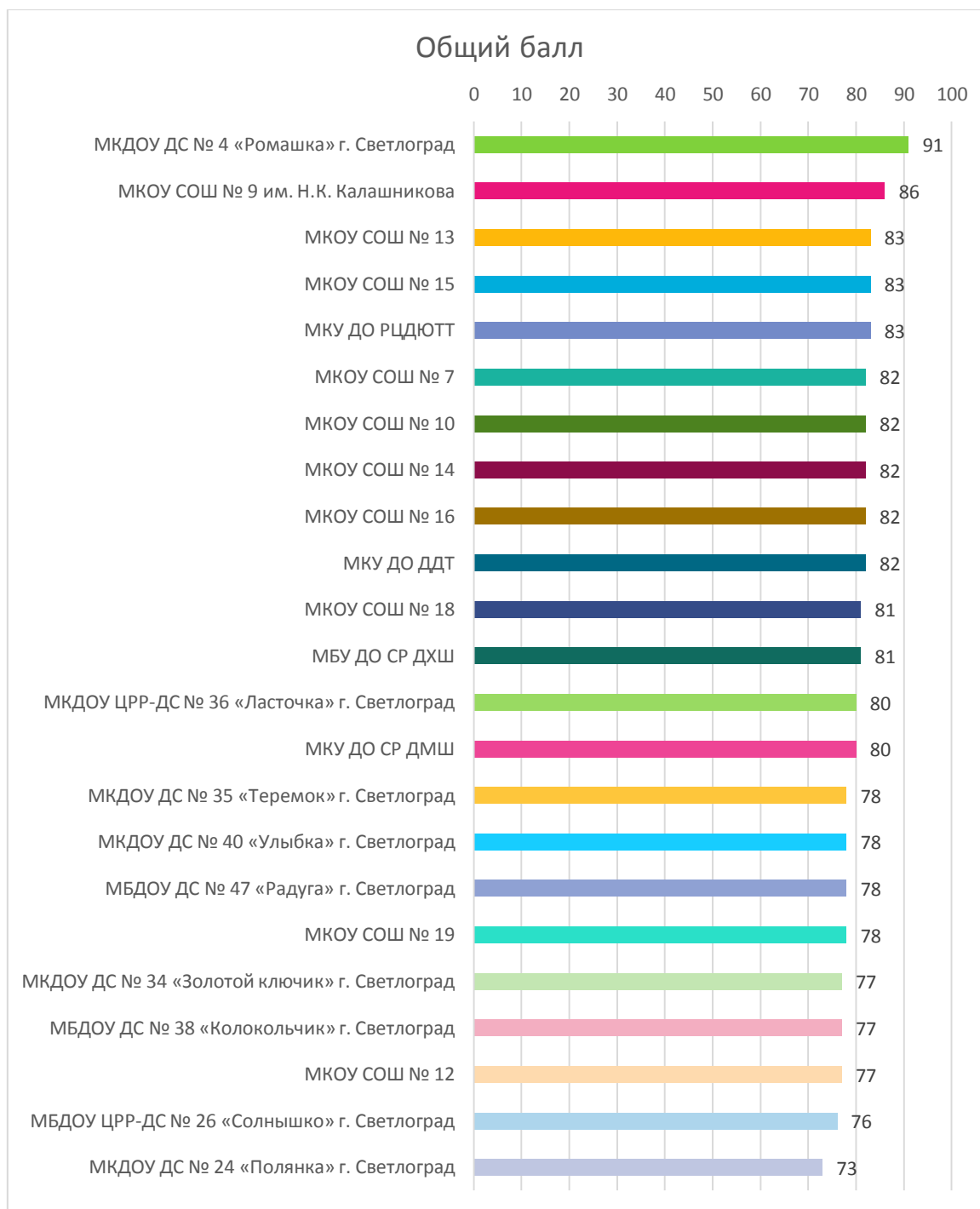
Результаты удовлетворённости граждан достаточно высокие – по многим показателям удовлетворённости отмечается превышение порогового значения в 81%, что, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует отличному уровню качества условий. В некоторых случаях отмечаются значения от 61 до 80%, что соответствует хорошему уровню качества обслуживания.

	Удовле творён ность открыт остью, полнот ой и доступ ностью инфор мации на инфор мацио нных станда х	Удовле творён ность открыт остью, полнот ой и доступ ностью инфор мации на офици альном сайте	Удовле творён ность комфо ртност ью услови й предос тавлен ия услуг в органи зации?	Удовле творён ность доступ ностью предос тавлен ия услуг для инвали дов в органи зации?	Удовле творён ность добро желате льност ью и вежлив остью работн иков органи зации, обеспе чиваю щих первич ный контак т	Удовле творён ность добро желате льност ью и вежлив остью работн иков органи зации, обеспе чиваю щих непоср едстве нное оказан ие услуги	Удовле творён ность добро желате льност ью и вежлив остью работн иков органи зации, с которы ми взаимо действ овали в дистан ционно й форме	Готовн ость рекоме ндоват ь данну ю органи зацию родств енника ми знаком ым	Удовле творён ность график ом работы органи зации	Удовле творён ность в целом услови ями оказан ия услуг в органи зации
МКДОУ ДС №4 «Ромашка» г. Светлоград	85%	84%	100%	84%	84%	85%	84%	84%	84%	85%
МКДОУ ДС №24 «Полянка» г. Светлоград	83%	76%	100%	76%	76%	81%	71%	76%	76%	83%

МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград	85%	86%	100%	86%	86%	85%	86%	86%	86%	85%
МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	87%	85%	100%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	87%
МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград	86%	80%	100%	80%	80%	83%	78%	82%	77%	86%
МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград	82%	85%	100%	85%	85%	84%	80%	81%	83%	82%
МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	83%	82%	80%	85%	84%	86%	82%	83%	81%	83%
МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград	84%	82%	100%	86%	86%	86%	84%	84%	86%	84%
МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград	84%	85%	86%	85%	85%	85%	84%	85%	84%	84%
МКОУ СОШ № 7	84%	83%	100%	85%	85%	86%	80%	82%	80%	84%
МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Каташеникова	86%	86%	100%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
МКОУ СОШ № 10	81%	86%	100%	82%	86%	79%	80%	84%	80%	81%
МКОУ СОШ № 12	83%	84%	73%	80%	80%	82%	79%	79%	80%	83%
МКОУ СОШ № 13	85%	85%	100%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
МКОУ СОШ № 14	79%	79%	88%	77%	78%	82%	73%	79%	77%	79%
МКОУ СОШ № 15	85%	86%	100%	86%	86%	86%	86%	86%	84%	85%
МКОУ СОШ № 16	80%	82%	96%	85%	85%	86%	85%	84%	85%	80%
МКОУ СОШ № 18	83%	85%	100%	79%	84%	85%	85%	85%	85%	83%
МКОУ СОШ № 19	85%	86%	100%	84%	86%	85%	83%	84%	86%	85%
МКУ ДОРЦЮТГ	85%	85%	97%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
МКУ ДОДП	85%	83%	91%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
МКУ ДОСР ДМШ	85%	84%	96%	85%	84%	85%	85%	83%	84%	85%
МБУ ДОСР ДХШ	85%	85%	100%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

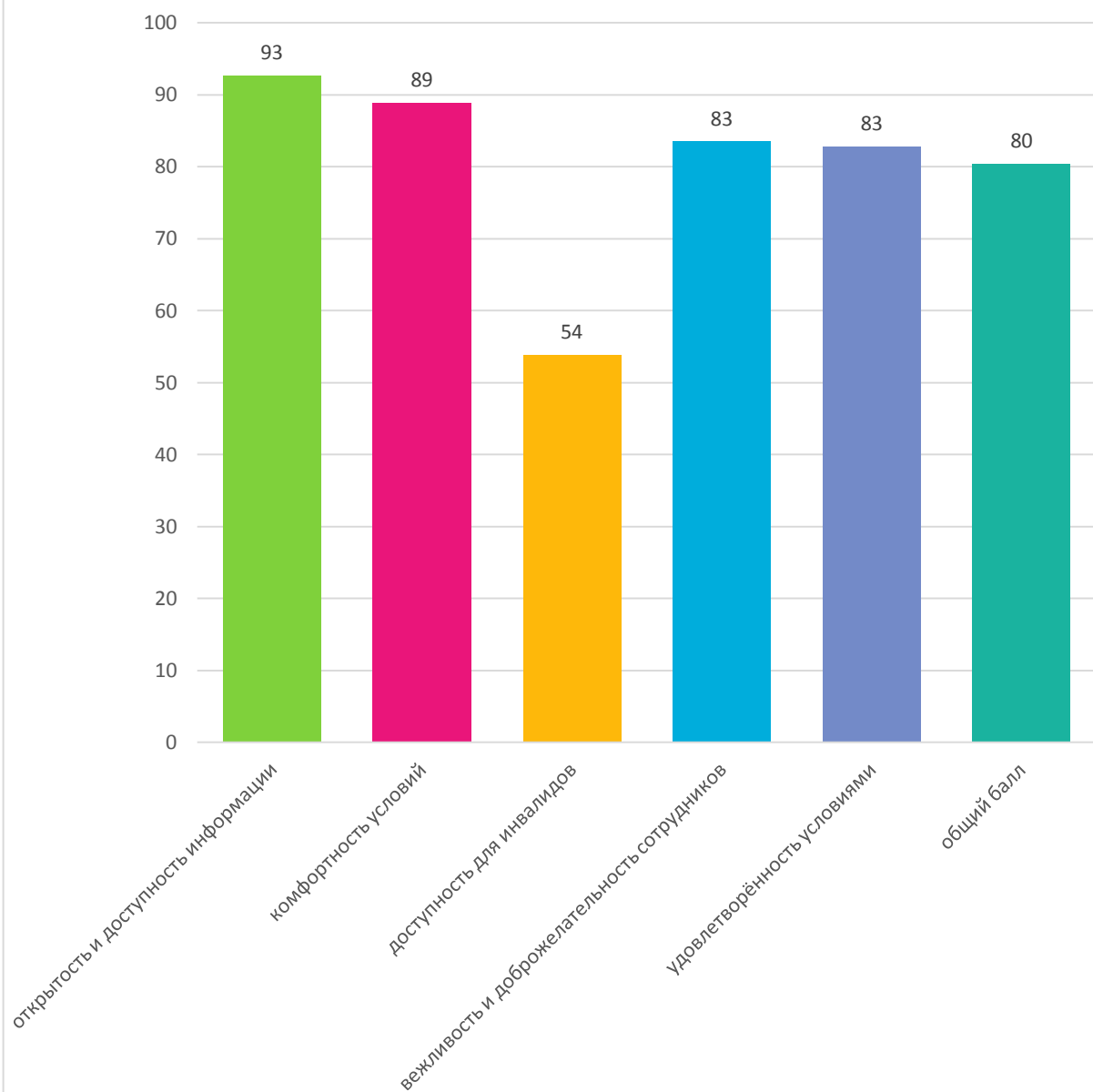
Рейтинг организаций (общий балл)

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Петровского городского округа Ставропольского края (далее – Петровского ГО) находится на высоком уровне, что показывают оценки образовательных организаций Петровского ГО. Согласно критериям сайта bus.gov.ru, 12 организаций получили отличные оценки (81 и более баллов). Ещё 11 организаций получили хорошие оценки (61-80 баллов).



Общий средний балл составил - 80. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (93 балла). Далее следуют критерии комфортности (89 баллов), удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности, вежливости и доброжелательности (83 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (54 балла).

Средняя величина критериев



Лучшими оказались организации, получившие отличные оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (81 балл и более):

- ✓ МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова
- ✓ МКОУ СОШ № 13
- ✓ МКОУ СОШ № 15
- ✓ МКУ ДО РЦДЮТТ
- ✓ МКОУ СОШ № 7
- ✓ МКОУ СОШ № 10
- ✓ МКОУ СОШ № 14
- ✓ МКОУ СОШ № 16
- ✓ МКУ ДО ДДТ
- ✓ МКОУ СОШ № 18
- ✓ МБУ ДО СР ДХШ

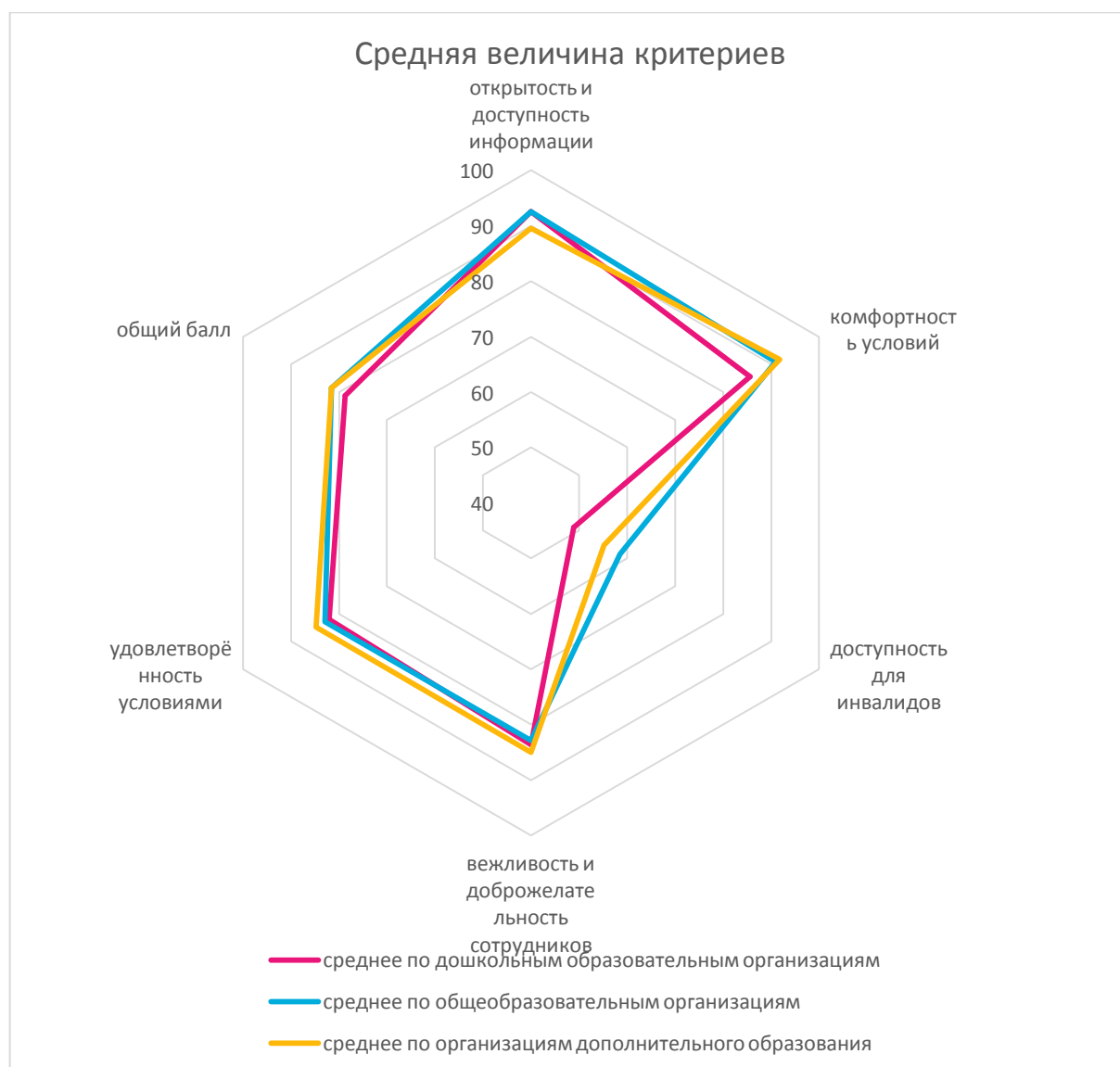
№ п/ п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтин г
1	МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград	94	92	100	84	84	91	1
2	МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград	92	78	44	76	74	73	23
3	МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград	93	83	30	86	86	76	22
4	МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	93	82	38	85	85	77	19-21
5	МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград	94	80	54	80	79	78	15-18
6	МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград	91	92	52	85	81	80	13-14
7	МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	93	81	46	85	82	77	19-21
8	МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград	92	91	38	86	84	78	15-18
9	МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград	91	92	38	85	84	78	15-18
10	МКОУ СОШ № 7	91	91	60	85	81	82	6-10
11	МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова	94	93	72	86	86	86	2
12	МКОУ СОШ № 10	91	93	60	82	82	82	6-10
13	МКОУ СОШ № 12	91	92	44	80	79	77	19-21
14	МКОУ СОШ № 13	94	92	60	85	85	83	3-5
15	МКОУ СОШ № 14	91	89	78	77	76	82	6-10
16	МКОУ СОШ № 15	94	93	54	86	86	83	3-5
17	МКОУ СОШ № 16	92	91	59	85	85	82	6-10
18	МКОУ СОШ № 18	93	92	52	79	85	81	11-2
19	МКОУ СОШ № 19	94	83	46	84	84	78	15-18
20	МКУ ДО РЦДЮТТ	93	92	59	85	85	83	3-5
21	МКУ ДО ДДТ	92	91	55	85	85	82	6-10
22	МКУ ДО СР ДМШ	94	92	45	85	84	80	13-14
23	МБУ ДО СР ДХШ	79	92	62	85	85	81	11-12
		93	89	54	83	83	80	

Результаты по группам организаций

В рамках представленного исследования, были выделены 3 группы образовательных организаций:

- ✓ Дошкольные образовательные организации
- ✓ Общеобразовательные организации
- ✓ Организации дополнительного образования

Анализ по группам организаций показал, что более высокий результат (82 балла) отмечается в общеобразовательных организациях и организациях дополнительного образования, по сравнению с дошкольными образовательными организациями (79 баллов). Различия в оценках обусловлены прежде всего различиями значений критерия доступности для инвалидов, который в дошкольных образовательных организациях наиболее низок.

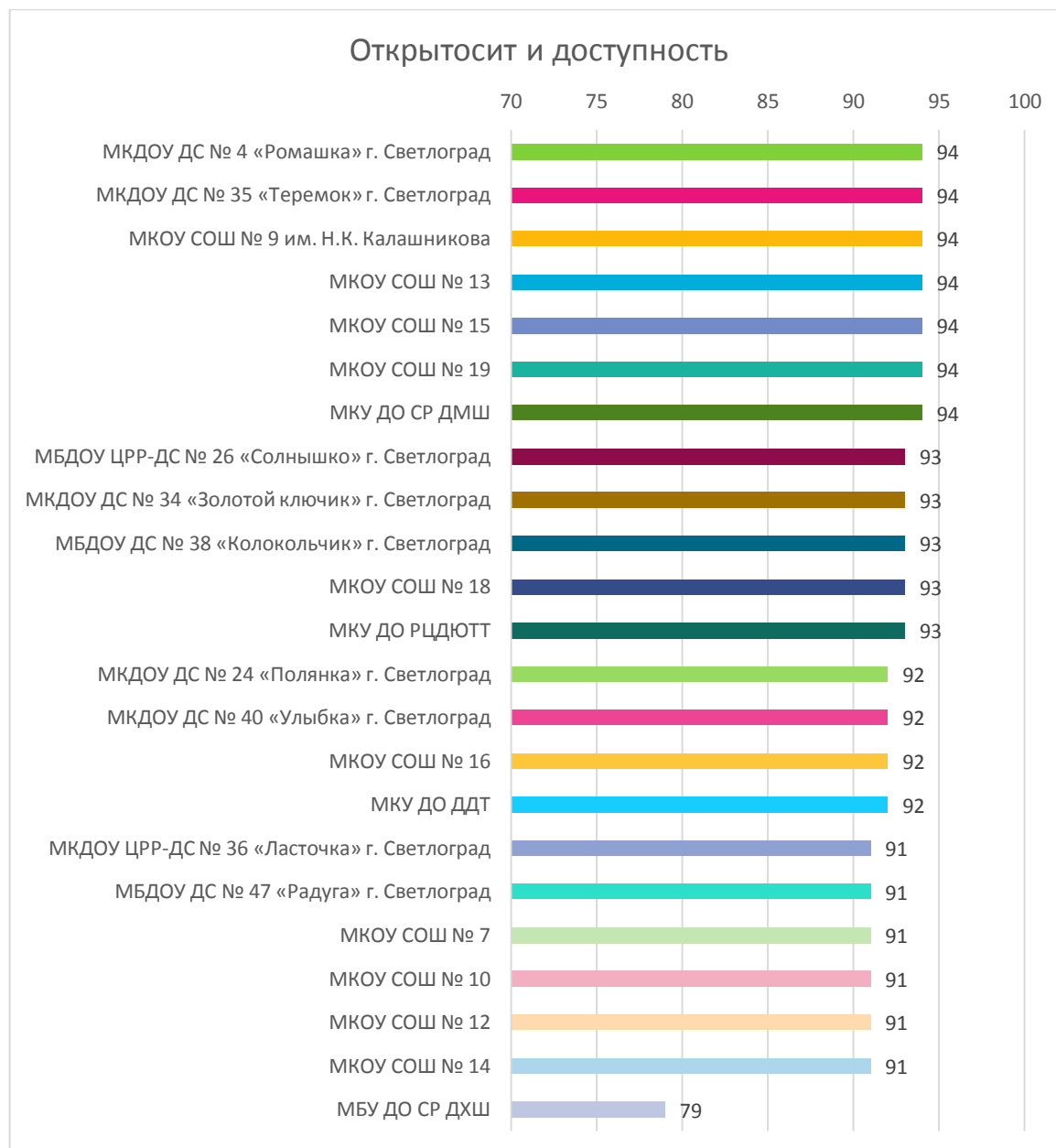


№ п/п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	ИТОГ	
							общий балл	Рейти нг
Дошкольные образовательные организации								
1	МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград	94	92	100	84	84	91	1
2	МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград	92	78	44	76	74	73	9
3	МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград	93	83	30	86	86	76	8
4	МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	93	82	38	85	85	77	6-7
5	МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград	94	80	54	80	79	78	3-5
6	МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград	91	92	52	85	81	80	2
7	МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	93	81	46	85	82	77	6-7
8	МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград	92	91	38	86	84	78	3-5
9	МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград	91	92	38	85	84	78	3-5
среднее по дошкольным образовательным организациям		93	86	49	84	82	79	
Общеобразовательные организации								
10	МКОУ СОШ № 7	91	91	60	85	81	82	4-7
11	МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова	94	93	72	86	86	86	1
12	МКОУ СОШ № 10	91	93	60	82	82	82	4-7
13	МКОУ СОШ № 12	91	92	44	80	79	77	10
14	МКОУ СОШ № 13	94	92	60	85	85	83	2-3
15	МКОУ СОШ № 14	91	89	78	77	76	82	4-7
16	МКОУ СОШ № 15	94	93	54	86	86	83	2-3
17	МКОУ СОШ № 16	92	91	59	85	85	82	4-7
18	МКОУ СОШ № 18	93	92	52	79	85	81	8
19	МКОУ СОШ № 19	94	83	46	84	84	78	9
среднее по общеобразовательным организациям		93	91	59	83	83	82	
Организации дополнительного образования								
20	МКУ ДО РЦДЮТТ	93	92	59	85	85	83	1
21	МКУ ДО ДДТ	92	91	55	85	85	82	2
22	МКУ ДО СР ДМШ	94	92	45	85	84	80	14
23	МБУ ДО СР ДХШ	79	92	62	85	85	81	3
среднее по организациям дополнительного образования		90	92	55	85	85	82	8
среднее по совокупности организаций		93	89	54	83	83	80	

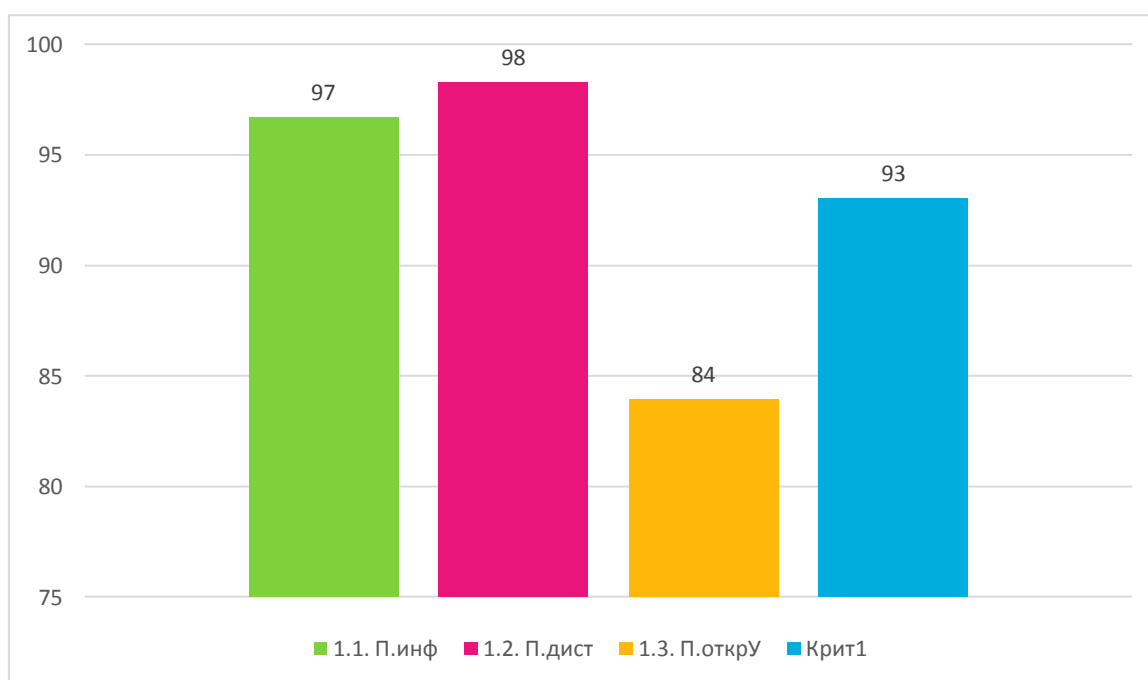
Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 85 баллов из 100 возможных. При этом в 100% организаций данный критерий был оценен как отличный. Диапазон оценок - от 92 до 100 баллов.



Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (98 баллов). Отмечено также высокое значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (97 баллов). Наиболее низкое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» (84 балла).



Отличные оценки получили следующие организации

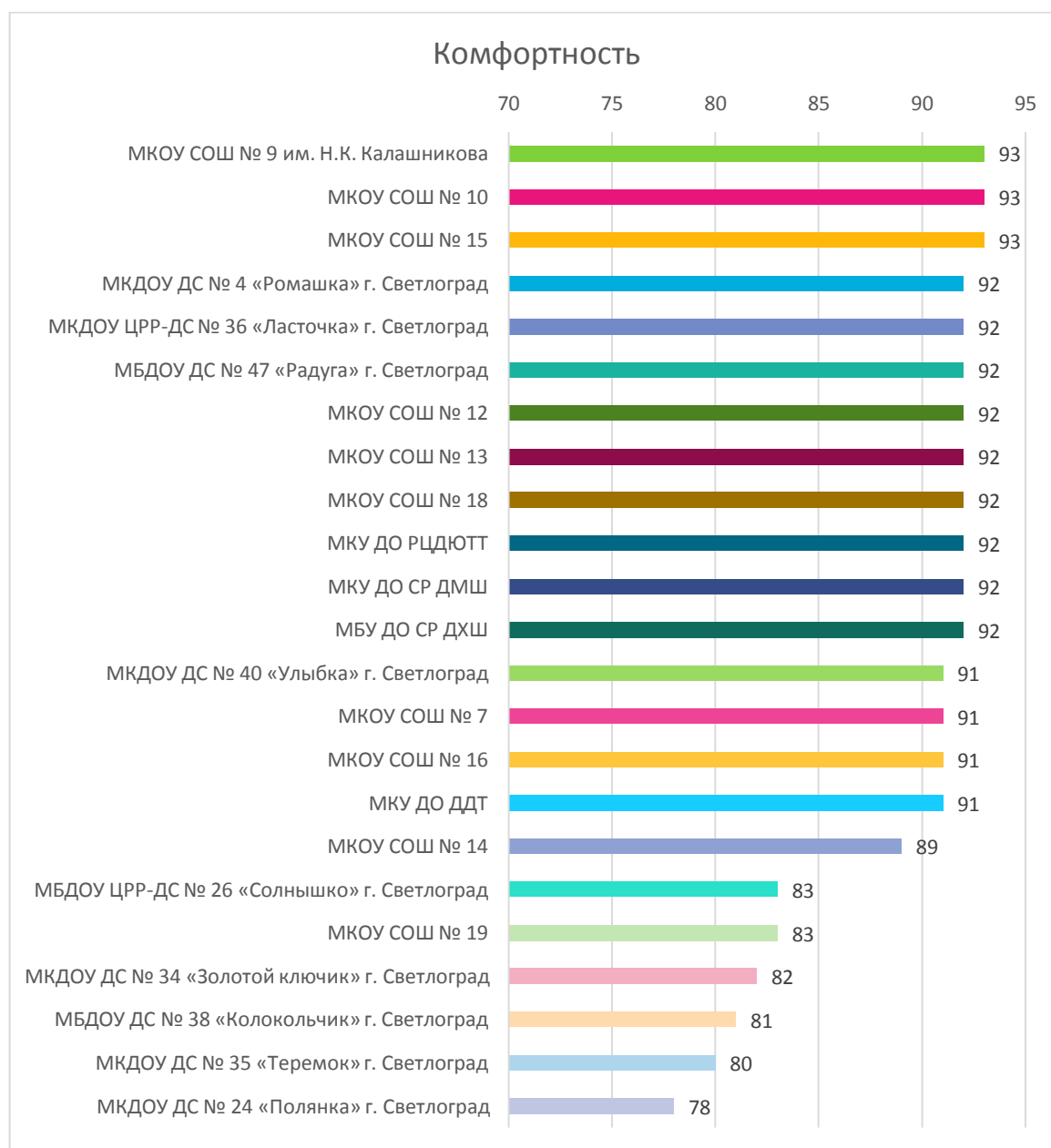
- ✓ МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград
- ✓ МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова
- ✓ МКОУ СОШ № 13
- ✓ МКОУ СОШ № 15
- ✓ МКОУ СОШ № 19
- ✓ МКУ ДО СР ДМШ
- ✓ МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград
- ✓ МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград
- ✓ МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 18
- ✓ МКУ ДО РЦДЮТТ
- ✓ МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград
- ✓ МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 16
- ✓ МКУ ДО ДДТ
- ✓ МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград
- ✓ МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 7
- ✓ МКОУ СОШ № 10
- ✓ МКОУ СОШ № 12
- ✓ МКОУ СОШ № 14

При этом более высокие баллы отмечаются в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях (93 балла), чем в организациях дополнительного образования (90 баллов). Различия обусловлены прежде всего наличием способов дистанционного взаимодействия на сайте организаций.

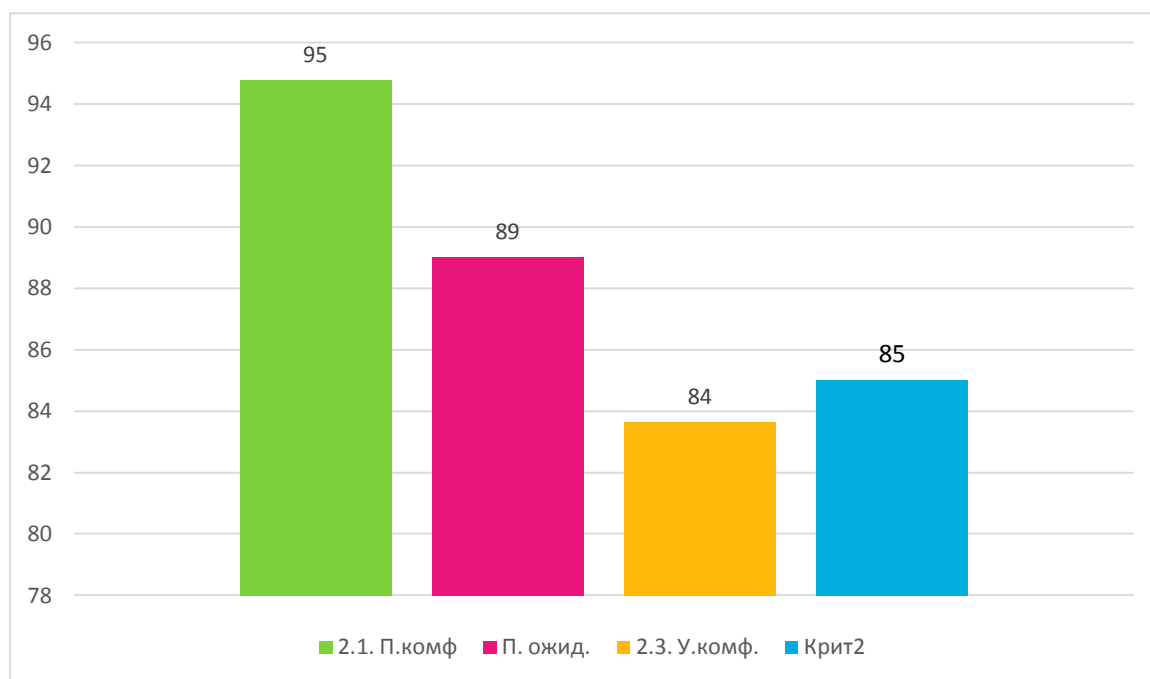
№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1	Рейтинг
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ		
Дошкольные образовательные организации						
1	МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград	100	100	85	94	1-2
2	МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград	97	100	83	92	6-7
3	МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград	96	100	85	93	3-5
4	МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	95	100	87	93	3
5	МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград	97	100	86	94	1-2
6	МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград	95	100	82	91	8
7	МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	99	100	83	93	3-5
8	МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград	96	100	84	92	6-7
9	МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград	91	100	84	91	8
среднее по дошкольным образовательным организациям		96	100	84	93	
Общеобразовательные организации						
10	МКОУ СОШ № 7	92	100	84	91	7
11	МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова	100	100	86	94	1-4
12	МКОУ СОШ № 10	95	100	81	91	7
13	МКОУ СОШ № 12	93	100	83	91	7
14	МКОУ СОШ № 13	100	100	85	94	1-4
15	МКОУ СОШ № 14	99	100	79	91	7
16	МКОУ СОШ № 15	100	100	85	94	1
17	МКОУ СОШ № 16	100	100	80	92	1-4
18	МКОУ СОШ № 18	100	100	83	93	5
19	МКОУ СОШ № 19	100	100	85	94	1-4
среднее по общеобразовательным организациям		98	100	83	93	
Организации дополнительного образования						
20	МКУ ДО РЦДЮТТ	95	100	85	93	2
21	МКУ ДО ДДТ	93	100	85	92	3
22	МКУ ДО СР ДМШ	100	100	85	94	1
23	МБУ ДО СР ДХШ	91	60	85	79	4
среднее по организациям дополнительного образования		95	90	85	90	
среднее по совокупности организаций		97	98	84	93	

2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 85 баллов из 100 возможных. При этом в 21 организации данный критерий был оценен как отличный, в 2 – как хороший.



Анализ показателей выявил, что более высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (95 баллов), чем субъективный «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (84 балла). Показатель времени ожидания предоставления услуги не измеряется, и рассчитывается как среднее арифметическое показателей 2.1 и 2.3.



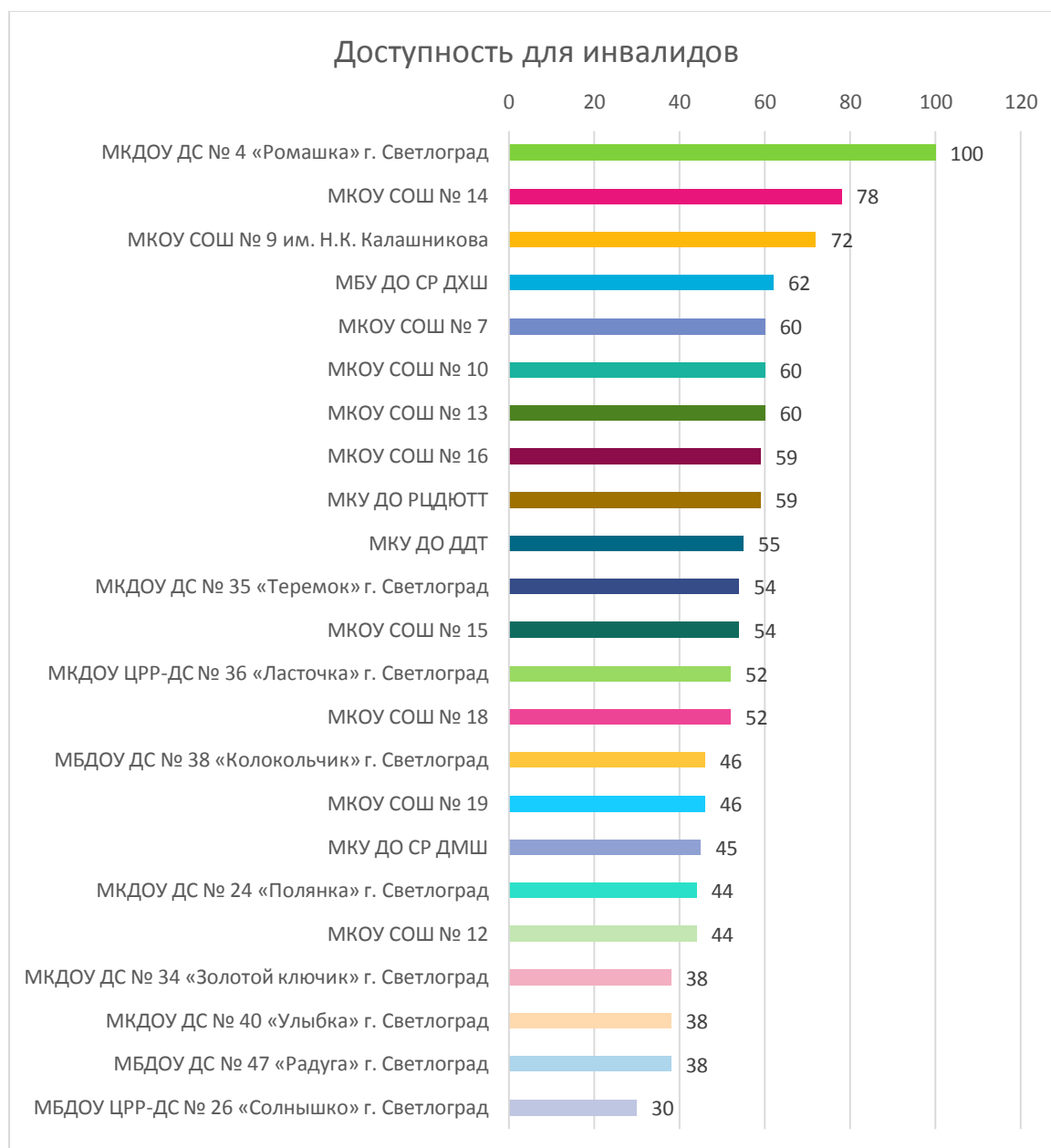
При этом наиболее высокие оценки получили следующие организации:

- ✓ МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова
- ✓ МКОУ СОШ № 10
- ✓ МКОУ СОШ № 15
- ✓ МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград
- ✓ МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград
- ✓ МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 12
- ✓ МКОУ СОШ № 13
- ✓ МКОУ СОШ № 18
- ✓ МКУ ДО РЦДЮТТ
- ✓ МКУ ДО СР ДМШ
- ✓ МБУ ДО СР ДХШ
- ✓ МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 7
- ✓ МКОУ СОШ № 16
- ✓ МКУ ДО ДДТ

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			Крит2	Рейтинг
		2.1. П.комф	2.2. П.своевр.	2.3. У.комф.		
Дошкольные образовательные организации						
1	МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград	100	92	84	92	1-3
2	МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград	80	78	76	78	9
3	МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград	80	83	86	83	5
4	МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	80	82	85	82	6
5	МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград	80	80	80	80	8
6	МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград	100	92	85	92	1-3
7	МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	80	81	82	81	7
8	МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград	100	91	82	91	4
9	МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград	100	92	85	92	1-3
среднее по дошкольным образовательным организациям		89	86	83	86	
Общеобразовательные организации						
10	МКОУ СОШ № 7	100	91	83	91	7-8
11	МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова	100	93	86	93	1-3
12	МКОУ СОШ № 10	100	93	86	93	1-3
13	МКОУ СОШ № 12	100	92	84	92	4-6
14	МКОУ СОШ № 13	100	92	85	92	4-6
15	МКОУ СОШ № 14	100	89	79	89	9
16	МКОУ СОШ № 15	100	93	86	93	1-3
17	МКОУ СОШ № 16	100	91	82	91	7-8
18	МКОУ СОШ № 18	100	92	85	92	4-6
19	МКОУ СОШ № 19	80	83	86	83	10
среднее по общеобразовательным организациям		98	91	84	91	
Организации дополнительного образования						
20	МКУ ДО РЦДЮТТ	100	92	85	92	1-3
21	МКУ ДО ДДТ	100	91	83	91	1-3
22	МКУ ДО СР ДМШ	100	92	84	92	1-3
23	МБУ ДО СР ДХШ	100	92	85	92	1-3
среднее по организациям дополнительного образования		100	92	84	92	
среднее по совокупности организаций		95	89	84	85	

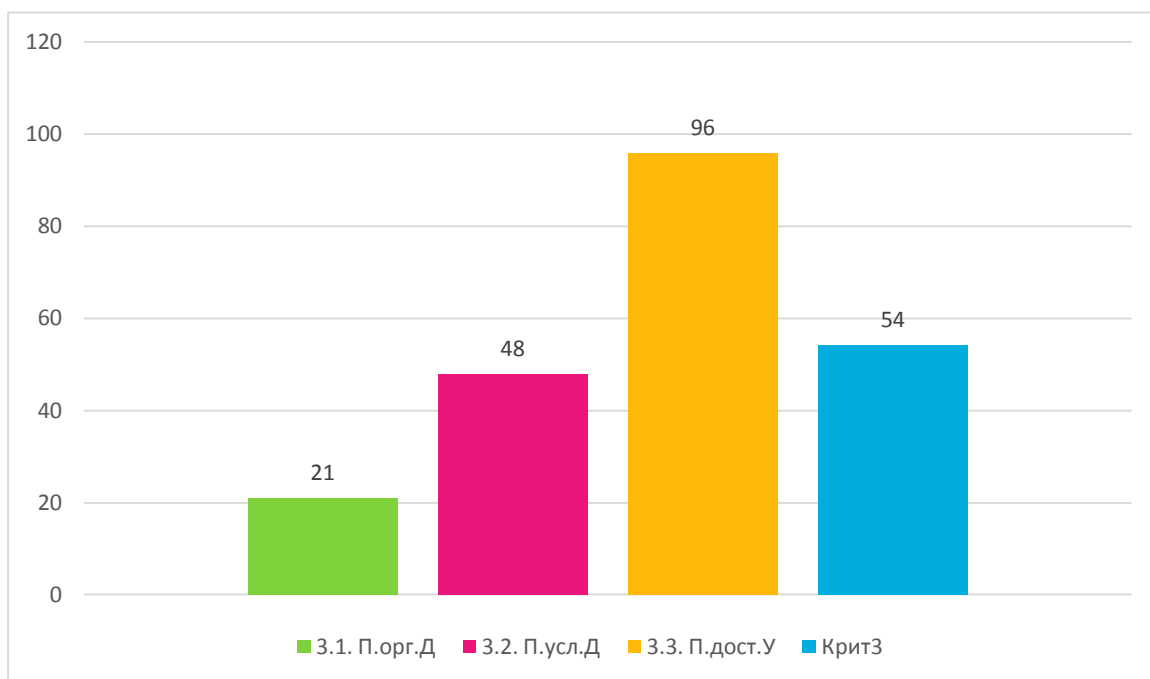
3. Доступность для инвалидов

По данному критерию отмечается наибольший разброс оценок. В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 57 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 81 до 100 баллов) получила 1 организация, хорошие (от 61 до 80 баллов) – 3 организации, удовлетворительные (от 41 до 60) – 15 организаций, плохие (от 21 до 40) – 4 организации.



Значение показателя находится в диапазоне от 30 до 100 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса обучающихся и их родителей «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (88 баллов). Значение показателей «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 31 и 53 балла соответственно.



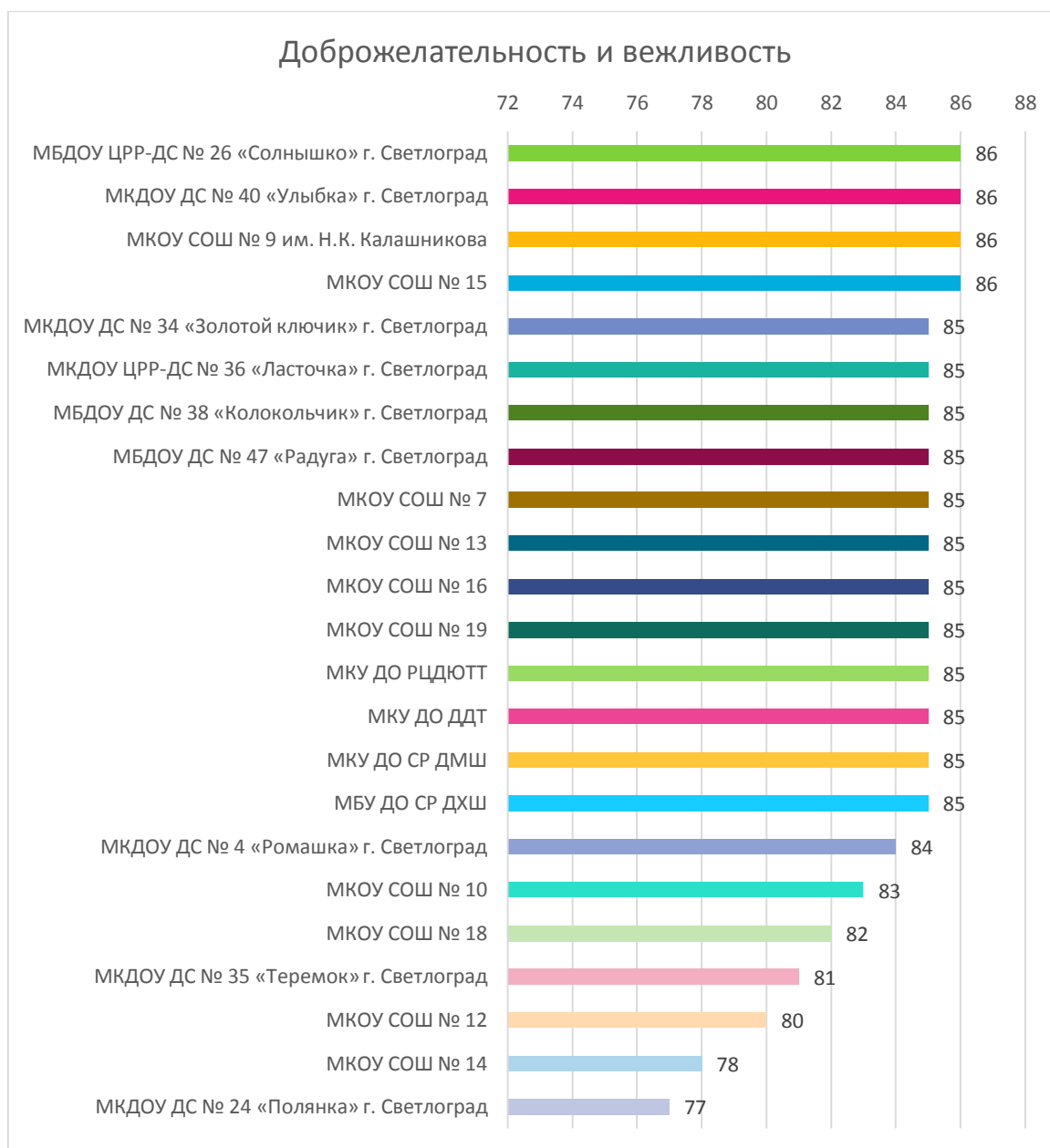
Лидером рейтинга является организация, которая получила отличную оценку:

✓ МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград

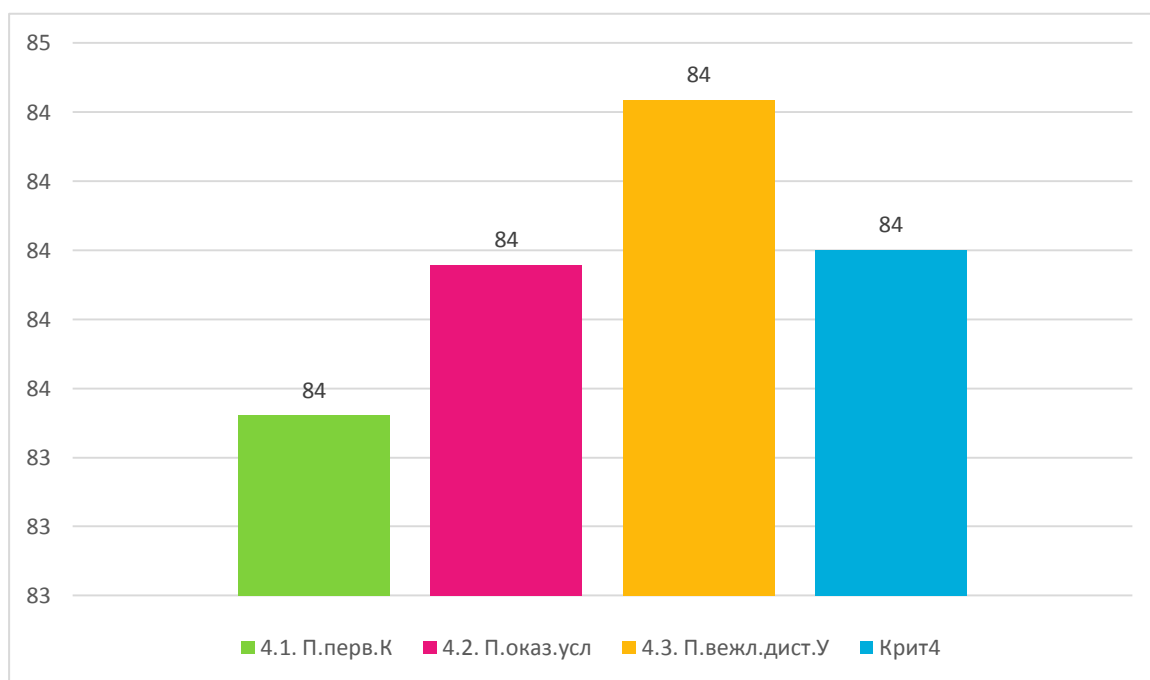
№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит 3	Рейтин г
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У		
Дошкольные образовательные организации						
1	МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград	100	100	100	100	1
2	МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград	20	20	100	44	5
3	МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград	0	0	100	30	9
4	МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	0	20	100	38	6
5	МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград	0	60	100	54	2
6	МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград	20	40	100	52	3
7	МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	20	40	80	46	4
8	МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград	0	20	100	38	6
9	МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград	40	0	86	38	6
среднее по дошкольным образовательным организациям		22	33	96	49	
Общеобразовательные организации						
10	МКОУ СОШ № 7	20	60	100	60	3
11	МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова	60	60	100	72	2
12	МКОУ СОШ № 10	20	60	100	60	3
13	МКОУ СОШ № 12	20	40	73	44	10
14	МКОУ СОШ № 13	20	60	100	60	3
15	МКОУ СОШ № 14	40	100	88	78	1
16	МКОУ СОШ № 15	0	60	100	54	7
17	МКОУ СОШ № 16	20	60	96	59	6
18	МКОУ СОШ № 18	20	40	100	52	8
19	МКОУ СОШ № 19	0	40	100	46	9
среднее по общеобразовательным организациям		22	58	96	59	
Организации дополнительного образования						
20	МКУ ДО РЦДЮТТ	20	60	97	59	2
21	МКУ ДО ДДТ	40	40	91	55	3
22	МКУ ДО СР ДМШ	0	40	96	45	4
23	МБУ ДО СР ДХШ	0	80	100	62	1
среднее по организациям дополнительного образования		15	55	96	55	
среднее по совокупности организаций		21	48	96	54	

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 84 балла из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 81 до 100 баллов) получили все 17 организаций, хорошие – 6 организаций.



Анализ показателей выявил, что все 3 показателя («Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», составили 84 балла.



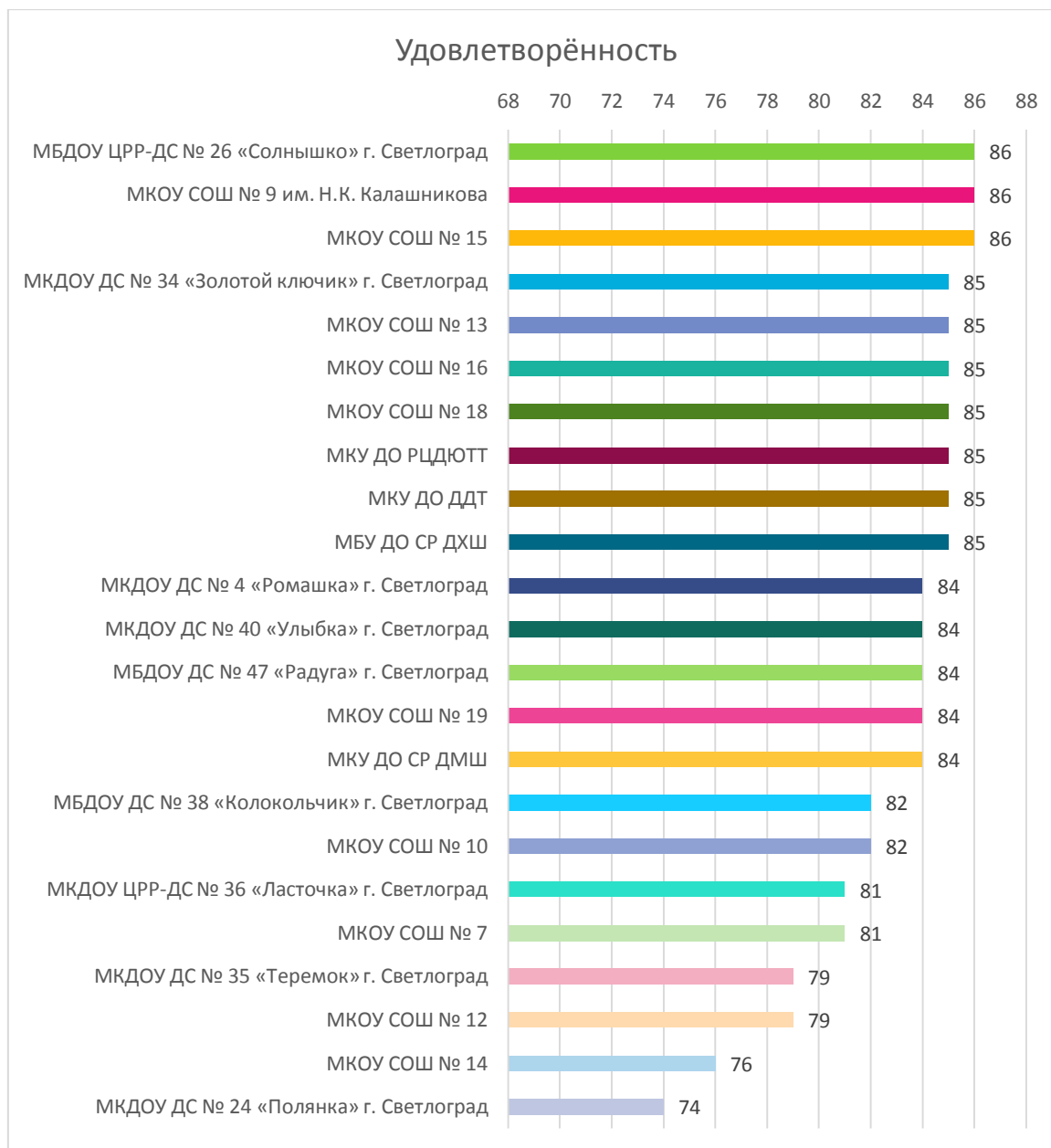
Лучшие результаты показали организации:

- ✓ МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград
- ✓ МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова
- ✓ МКОУ СОШ № 15
- ✓ МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград
- ✓ МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград
- ✓ МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград
- ✓ МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 7
- ✓ МКОУ СОШ № 13
- ✓ МКОУ СОШ № 16
- ✓ МКОУ СОШ № 19
- ✓ МКУ ДО РЦДЮТТ
- ✓ МКУ ДО ДДТ
- ✓ МКУ ДО СР ДМШ
- ✓ МБУ ДО СР ДХШ
- ✓ МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 10
- ✓ МКОУ СОШ № 18
- ✓ МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград

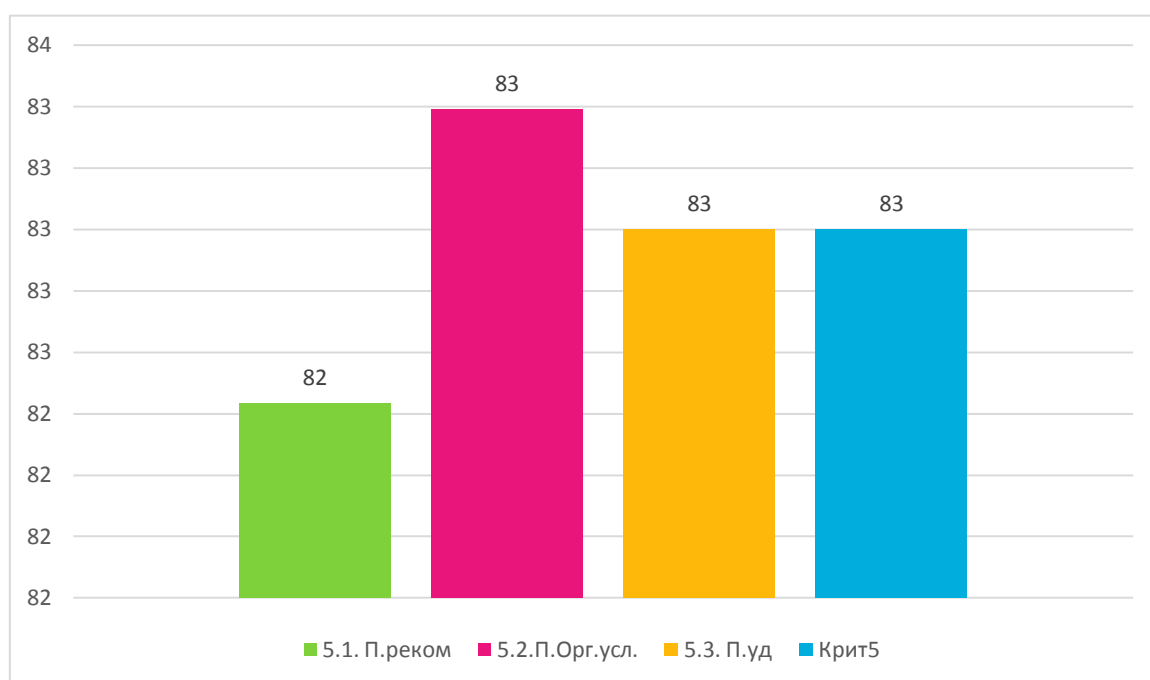
№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4	Рейти нг
		4.1. П.пер в.К	4.2. П.оказ. усл	4.3. П.веж л.дист .у		
Дошкольные образовательные организации						
1	МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград	84	84	85	84	7
2	МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград	76	76	81	77	9
3	МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград	86	86	85	86	1
4	МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	85	85	85	85	3
5	МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград	80	80	83	81	8
6	МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград	85	85	84	85	3
7	МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	85	84	86	85	3
8	МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград	86	86	86	86	1
9	МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград	85	85	85	85	3
среднее по дошкольным образовательным организациям		84	83	84	84	
Общеобразовательные организации						
10	МКОУ СОШ № 7	85	85	86	85	3
11	МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова	86	86	86	86	1
12	МКОУ СОШ № 10	82	86	79	83	7
13	МКОУ СОШ № 12	80	80	82	80	9
14	МКОУ СОШ № 13	85	85	85	85	3
15	МКОУ СОШ № 14	77	78	82	78	10
16	МКОУ СОШ № 15	86	86	86	86	1
17	МКОУ СОШ № 16	85	85	86	85	3
18	МКОУ СОШ № 18	79	84	85	82	8
19	МКОУ СОШ № 19	84	86	85	85	3
среднее по общеобразовательным организациям		83	84	84	84	
Организации дополнительного образования						
20	МКУ ДО РЦДЮТТ	85	85	85	85	1
21	МКУ ДО ДДТ	85	85	85	85	1
22	МКУ ДО СР ДМШ	85	84	85	85	1
23	МБУ ДО СР ДХШ	85	85	85	85	1
среднее по организациям дополнительного образования		85	85	85	85	
среднее по совокупности организаций		84	84	84	84	

5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 93 балла из 100 возможных. При этом отличные оценки по данному критерию получили все организации.



Анализ показателей выявил, что все показатели принимают очень высокие значения. Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составило 82 балла. Показателей «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» - 83 балла.



При этом наиболее высокие баллы получили следующие организации:

- ✓ МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград
- ✓ МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова
- ✓ МКОУ СОШ № 15
- ✓ МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград
- ✓ МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград
- ✓ МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград
- ✓ МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 7
- ✓ МКОУ СОШ № 13
- ✓ МКОУ СОШ № 16
- ✓ МКОУ СОШ № 19
- ✓ МКУ ДО РЦДЮТТ
- ✓ МКУ ДО ДДТ
- ✓ МКУ ДО СР ДМШ
- ✓ МБУ ДО СР ДХШ
- ✓ МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 10
- ✓ МКОУ СОШ № 18
- ✓ МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5	Рейтинг
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд		
Дошкольные образовательные организации						
1	МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград	84	84	84	84	3
2	МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград	71	76	76	74	9
3	МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград	86	86	86	86	1
4	МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	85	85	85	85	2
5	МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград	78	82	77	79	8
6	МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград	80	81	83	81	7
7	МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	82	83	81	82	6
8	МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград	84	84	86	84	3
9	МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград	84	85	84	84	3
среднее по дошкольным образовательным организациям		82	83	82	82	
Общеобразовательные организации						
10	МКОУ СОШ № 7	80	82	80	81	8
11	МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова	86	86	86	86	1
12	МКОУ СОШ № 10	80	84	80	82	7
13	МКОУ СОШ № 12	79	79	80	79	9
14	МКОУ СОШ № 13	85	85	85	85	3
15	МКОУ СОШ № 14	73	79	77	76	10
16	МКОУ СОШ № 15	86	86	84	86	1
17	МКОУ СОШ № 16	85	84	85	85	3
18	МКОУ СОШ № 18	85	85	85	85	3
19	МКОУ СОШ № 19	83	84	86	84	6
среднее по общеобразовательным организациям		82	83	83	83	
Организации дополнительного образования						
20	МКУ ДО РЦДЮТТ	85	85	85	85	1
21	МКУ ДО ДДТ	85	85	85	85	1
22	МКУ ДО СР ДМШ	85	83	84	84	4
23	МБУ ДО СР ДХШ	85	85	85	85	1
среднее по организациям дополнительного образования		85	85	85	85	
среднее по совокупности организаций		82	83	83	83	

Выводы и рекомендации

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Петровского ГО находится на высоком уровне, что показывают оценки образовательных организаций Петровского ГО. Согласно критериям сайта bus.gov.ru, 12 организаций получили отличные оценки (81 и более баллов). Ещё 11 организаций получили хорошие оценки (61-80 баллов). Общий средний балл составил 80. Среди критериев, наиболее высокое значение принимает критерий открытости и доступности информации (93 балла). Далее следуют критерии комфортности (89 баллов), удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности, вежливости и доброжелательности (83 балла). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (54 балла). Лучшими оказались организации, получившие отличные оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (81 балл и более):

- ✓ МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград
- ✓ МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова
- ✓ МКОУ СОШ № 13
- ✓ МКОУ СОШ № 15
- ✓ МКУ ДО РЦДЮТТ
- ✓ МКОУ СОШ № 7
- ✓ МКОУ СОШ № 10
- ✓ МКОУ СОШ № 14
- ✓ МКОУ СОШ № 16
- ✓ МКУ ДО ДДТ
- ✓ МКОУ СОШ № 18
- ✓ МБУ ДО СР ДХШ

Анализ по группам организаций показал, что более высокий результат (82 балла) отмечается в общеобразовательных организациях и организациях дополнительного образования, по сравнению с дошкольными образовательными организациями (79 баллов). Различия в оценках обусловлены различиями значений критерия доступности

для инвалидов, который в дошкольных образовательных организациях наиболее низок.

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основные недостатки связаны главным образом с недостаточностью условий для инвалидов. Наиболее типичные недостатки, следующие:

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

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

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

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации, привлечения тьютора);

В соответствии с выявленными недостатками, были сформулированы рекомендации по конкретным организациям.

МКДОУ ДС № 4 «Ромашка» г. Светлоград

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- доступность питьевой воды (наличие работающего кулера).

МКДОУ ДС № 24 «Полянка» г. Светлоград

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- доступность питьевой воды (наличие работающего кулера);

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов;

- наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МБДОУ ЦРР-ДС № 26 «Солнышко» г. Светлоград

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

— наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

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

— наличие оборудованных 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

— помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МКДОУ ДС № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

— доступность питьевой воды (наличие работающего кулера);

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов;

— наличие оборудованных 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МКДОУ ДС № 35 «Теремок» г. Светлоград

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

— доступность питьевой воды (наличие работающего кулера);

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов;

— наличие оборудованных 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКДОУ ЦРР-ДС № 36 «Ласточка» г. Светлоград

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством

Обеспечить условия комфортности в организации:

- доступность питьевой воды (наличие работающего кулера).

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

- наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МБДОУ ДС № 38 «Колокольчик» г. Светлоград

Обеспечить условия комфортности в организации:

— наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;

— доступность питьевой воды (наличие работающего кулера);

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

— 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МКДОУ ДС № 40 «Улыбка» г. Светлоград

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

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

- наличие оборудованных 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МБДОУ ДС № 47 «Радуга» г. Светлоград

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

- доступность питьевой воды (наличие работающего кулера);

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

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МКОУ СОШ № 7

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

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

- наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ СОШ № 9 им. Н.К. Калашникова

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ СОШ № 10

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

- 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ СОШ № 12

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации:

— наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

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

— 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ СОШ № 13

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

— наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;

— наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

— наличие сменных кресел-колясок;

— наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ СОШ № 14

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

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок.

МКОУ СОШ № 15

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

- наличие оборудованных 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ СОШ № 16

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

- наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ СОШ № 18

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

- наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКОУ СОШ № 19

Обеспечить условия комфортности в организации:

— наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

— наличие оборудованных 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МКУ ДО РЦДЮТТ

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации.

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

— 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

МКУ ДО ДДТ

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации.

Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

— наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

— наличие сменных кресел-колясок;

— наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МКУ ДО СР ДМШ

Обеспечить условия комфортности в организации.

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

- наличие оборудованных 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

МБУ ДО СР ДХШ

Обеспечить наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством.

Обеспечить условия комфортности в организации.

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

- наличие оборудованных 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.

Обеспечить условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

— возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

— помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Обеспечить на официальном сайте не менее 2 дополнительных способов дистанционных взаимодействий: анкетирование участников образовательных отношений, электронные формы и сервисы, ссылки на аккаунты в социальных сетях и мессенджерах и др.

Инструментарий исследования

АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

Уважаемый участник опроса!

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

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

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

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

1. да

2. нет (переход к вопросу 3)

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет (переход к вопросу 5)

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

1. да

2. нет

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

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

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? да нет

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

1. да

2. нет (переход к вопросу 9)

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

1. да

2. нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет (переход к вопросу 13)

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

1. да

2. нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

I. Критерий "Открытость и доступность информации об организации":

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

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие/отсутствие/ не требуется (0/1/1)
1	Наличие сведений о деятельности организации, в т.ч. – о научной деятельности для организаций профессионального образования;	
2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;	
3	Наличие документов об организации – устава, лицензий на образовательную деятельность и др.;	
4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах, наличие мест для поступления и перевода по каждой из программ	
5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;	
6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;	
7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.	
8	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;	
9	Наличие информации о языках образования;	
10	Наличие отчета о результатах самообследования.	
11	Наличие сведений руководителя образовательной организации, его заместителей, руководителей филиалов образовательной организации (при их наличии), включающих телефоны, адреса, графики работы;	
12	Наличие сведений о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;	
13	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации, их контактных данных	
14	Наличие сведений об условиях оказания образовательных услуг, наличии и стоимости платных услуг, информации об условиях проживания в интернате или общежитии	
15	Наличие отчёта о результатах самообследования образовательной организации	
16	О наличии и об условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки и стипендий;	
17	О трудоустройстве/поступлении выпускников	
	Итоговый максимальный балл	

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№	Информативный блок	Наличие
---	--------------------	---------

п/п		информации (1/0)
1	телефон	
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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
6	иного дистанционного способа взаимодействия	

II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	
3	доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),	
5	санитарное состояние помещений образовательной организации.	

III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	
4	наличие сменных кресел-колясок,	
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	

	Итоговый балл	
--	---------------	--

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

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3	возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	

ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Приложение 3

Перечень образовательных организаций Петровского городского округа Ставропольского края, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование образовательной организации	Фактический адрес образовательной организации
1	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 4 «Ромашка» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград ул. Московская, 27
2	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 24 «Полянка» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград ул. Фабричная, 10
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 26 «Солнышко» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, ул. Калинина, 71
4	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей № 34 «Золотой ключик» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград ул. Громова, 17
5	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей № 35 «Теремок» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград ул. Калинина, 101
6	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад № 36 «Ласточка» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград ул. Высотная, 9
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 38 «Колокольчик» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, ул. Калинина, 10
8	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 40 «Улыбка» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, пл. Выставочная, 18а
9	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 47 «Радуга» г. Светлоград	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, ул. Кузнечная, 287
10	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 7	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, ул. Кисличанская, 90
11	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 9 имени Николая Кузьмича Калашникова	356526, Ставропольский край, Петровский район, с. Высоцкое, ул. Советская, 39
12	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 10	356521, Ставропольский край, Петровский район, с. Донская Балка, ул. Октябрьская, 12
13	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 12	356517, Ставропольский край, Петровский район, с. Николина Балка, ул. Шоссейная, 28
14	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 13	356525, Ставропольский край, Петровский район, с. Ореховка, ул. Красная, 28 б
15	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 14	356527, Ставропольский край, Петровский район, с. Просянка, ул. Мира, 69
16	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 15	356527, Ставропольский край, Петровский район, пос. Прикалаусский, ул. Почтовая, 21
17	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 16	356522, Ставропольский край, Петровский район, пос. Рогатая Балка, ул. Первомайская, 67 а
18	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 18	356506, Ставропольский край, Петровский район, с. Шангала, ул. Советская, 25
19	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 19	356518, Ставропольский край, Петровский район, с. Шведино, ул. Советская, 28
20	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Районный центр детского юношеского технического	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград,

	творчества»	ул. Бассейная, 23
21	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества»	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, ул. Тургенева, 27
22	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Светлоградская районная детская музыкальная школа»	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, ул. Ленина, 31
23	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Светлоградская детская художественная школа»	356530, Ставропольский край, Петровский район, г. Светлоград, ул. Бассейная, 143