

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»


К.Н. Кириков
МП 

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА ВОТКИНСКА

Содержание

Введение.....	4
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность.....	6
2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования.....	10
2.1 Выборка исследования.....	10
2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.....	12
3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска	24
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации образования	24
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.....	27
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	29
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	31
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	33
4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями образования на территории города Воткинска. Рейтинг организаций	35
5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность	38
6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.....	39
7. Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность	40

Приложение 1. Перечень организаций образования города Воткинска для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2025 году.....	41
Приложение 2. Анкета получателей услуг	42
Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями образования	44
Приложение 4. Протоколы по организациям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями образования.....	46

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, является одной из форм общественного контроля, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

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

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (с изменениями и дополнениями);

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. 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;

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «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»;

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

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 4 августа 2024 г. № 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей).

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями города Воткинска, осуществляющими образовательную деятельность, является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями на территории города Воткинска, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска.

2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет».

3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности

образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

16. Расчет показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность и расчет рейтинга образовательных организаций города Воткинска.

17. Разработка предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска.

Объект исследования – образовательные организации, расположенные на территории города Воткинска в 2025 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями,

осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска в 2025 году на основе общедоступной информации.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

- 1) анализ официальных сайтов организаций образования в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;
- 2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;
- 3) опрос получателей услуг.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;
- на основе технического задания разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;
- разработаны инструкции проведения анкетирования;
- осуществлен поиск адресов сайтов организаций образования, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов следующих респондентов:
 - получатели образовательных услуг образовательных организаций города Воткинска, в возрасте 14 и более лет;
 - родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Воткинска, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и предложениями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения сбора, обобщения и анализа информации осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций города Воткинска проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность обучающихся в образовательных организациях, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, составила 3 642 респондента, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Воткинска.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году

№	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
1	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	600	4833	12,41
2	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	518	878	59
3	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	600	3045	19,7
4	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	600	2630	22,81
5	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	290	625	46,4
6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	477	1117	42,7
7	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	557	1366	40,78
	Всего:	3642	14494	

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), использован инструментарий, рекомендованный Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей), утвержденных в 2025 году (табл. 2.1, 2.2).

Таблица 2.1 Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»

Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹							Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
№							ДО	ОО	СПО	ДОД	
I. Основные сведения											
1.	Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации						+	+	+	+	1 - информация представлена; 0 - информация отсутствует
2.	Информация о дате создания образовательной организации						+	+	+	+	
3.	Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации						+	+	+	+	
4.	Информация о месте нахождения образовательной организации						+	+	+	+	
5.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации						+	+	+	+	

¹ В соответствии с частью 2 статьи 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" и пунктами 3 - 15 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802, далее - Правила размещения), а также приказом Рособнадзора от 04 августа 2023 г. № 1493 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации".

№	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
6.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 - информация отсутствует
7.	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, сведения о которых в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ) не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности, перечисленных в Правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802, в виде адреса места нахождения	+	*	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем местам осуществления образовательной деятельности или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует
8.	Информация о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
9.	Информация о наличии или об отсутствии государственной аккредитации образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам, за исключением образовательных программ дошкольного образования, программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), образовательных программ, реализуемых в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом образования обучающихся с	х	+	+	х	

№	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	нарушением интеллекта, основных программ профессионального обучения, дополнительных образовательных программ (информация о выпуске из государственной информационной системы «Реестр организаций, осуществляющих образовательную деятельность по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам»)					
II. Структура и органы управления образовательной организацией						
10.	Информация о структуре и органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурного подразделения (органа управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
11.	Информация о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – электронный документ).	+	+	+	+	
III. Документы						
12.	Устав образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
13.	Правила внутреннего распорядка обучающихся	+	+	+	+	
14.	Правила внутреннего трудового распорядка	+	+	+	+	
15.	Коллективный договор (при наличии)	+	+	+	+	
16.	Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, предусмотренных Федеральным законом № 273-ФЗ	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует

№	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
17.	Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
18.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний (при наличии) ⁹	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0,5 – при наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 – информация отсутствует
IV. Образование						
19.	Информация о языках образования (в форме электронного документа)	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
20.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	х	х	+	х	1 – информация представлена; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует
21.	Информация о трудоустройстве выпускников в виде трудоустроенных выпускников прошлого учебного года, освоивших основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования по каждой профессии, специальности, направлению подготовки или укрупненной группе профессий, специальностей и направлений подготовки	х	х	+	х	
Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой (за исключением образовательных программ дошкольного образования), представляемой в виде образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам официального сайта образовательной организации, содержащим отдельные компоненты образовательной программы, с указанием для каждой из них следующей информации:						
22.	Об уровне общего или профессионального образования, о наименовании образовательной программы (для общеобразовательных программ)	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует

№	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
23.	О форме обучения (за исключением образовательных программ дошкольного образования)	х	+	+	+	
24.	О нормативном сроке обучения, коде и наименовании профессии, специальности (специальностей)	+	+	+	+	
Информация о численности обучающихся						
25.	О численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц (в форме электронного документа)	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует
26.	О численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, по каждой общеобразовательной программе и каждой профессии, специальности	+	+	+	+	
V. Руководство						
27.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должности руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
VI. Педагогический состав						
28.	Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии);	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует

№	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, ординатуры, ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), в реализации которых участвует педагогический работник					
VII. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса						
29.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, оборудованных объектов для проведения практических занятий, оборудованных библиотек, оборудованных объектов спорта, оборудованных средств обучения и воспитания)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
30.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям	+	+	+	+	
31.	Информация о количестве жилых помещений в общежитии, интернате, формировании платы за проживание в общежитии	++	++	++	x	
32.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует

№	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
Информация о специальных условиях для получения образования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья						
33.	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в том числе в общежитие, интернат, приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	++	++	++	х	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
34.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	
VIII. Платные образовательные услуги						
35.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
36.	Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	+	+	+	+	
37.	Документ об утверждении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования	+	+	х	х	

№	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
IX. Финансово-хозяйственная деятельность						
38.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об оказании платных образовательных услуг за счет средств физических (юридических) лиц	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
39.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года	+	+	+	+	
40.	Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года	+	+	+	+	
41.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации в форме электронного документа	+	+	+	+	
X. Вакантные места для приема (перевода) обучающихся						
42.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов	+	+	+	+	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
43.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки на места, финансируемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	+	+	+	+	
XI. Стипендии и меры поддержки обучающихся						
44.	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	х	+	+	х	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
45.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, а также о количестве жилых	++	++	++	х	

№	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии					
XII. Международное сотрудничество						
46.	Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки	++	++	++	++	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
XIII. Организация питания в образовательной организации						
47.	Информация об условиях питания и охраны здоровья обучающихся	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме;
48.	Информация об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования в государственных и муниципальных общеобразовательных организациях, в том числе: меню ежедневного горячего питания; информация о наличии диетического меню в общеобразовательной организации; перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательной организации, а также поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательную организацию; форма обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию.	x	+	x	x	0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
XIV. Образовательные стандарты и требования						
49.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах (при их наличии) ¹⁰	+	+	+	++	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на сайте:		43	47	47	40	

Примечание:

«+» - информация должна быть представлена;

«x» - не должна быть представлена;

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

Таблица 2.2 Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации

№	Перечень информации об образовательной организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на стенде
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
I. Основные сведения						
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации	+	+	+	+	1 - информация представлена; 0 - информация отсутствует
2.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации	+	+	+	+	
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 - информация отсутствует
4.	Информация о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии); 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
5.	Информация о наличии или об отсутствии государственной аккредитации образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам, за исключением образовательных программ дошкольного образования, образовательных программ, реализуемых в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом образования обучающихся с нарушением интеллекта,	х	+	+	х	1 – информация представлена; 0 – информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией						
6.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме; 0,5 - информация представлена частично

¹ Перечень информации рекомендован Общественным советом при Минпросвещения России по НОКО (протокол заседания Общественного совета при Минпросвещения России по НОКО от 24 апреля 2025 г. № ОС-4/пр).

№	Перечень информации об образовательной организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на стенде
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии)					(отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 - информация отсутствует
III. Документы						
7.	Локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, предусмотренных Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 - информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 - информация отсутствует
IV. Платные образовательные услуги						
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме; 0,5 - отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 - информация отсутствует
V. Образование						
9.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	х	х	+	х	1 - информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0,5 - информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 - информация отсутствует
VI. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав						
10.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам); 0,5 - информация

№	Перечень информации об образовательной организации ¹	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на стенде
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты					представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует
VII. Педагогический состав						
11.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (по всем педагогическим работникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем педагогическим работникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует
VIII. Организация питания в образовательной организации						
12.	Информация об условиях питания обучающихся и охраны здоровья обучающихся	+	+	+	+	1 - информация представлена; 0 - информация отсутствует
Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на стенде:		10	11	12	10	

Примечание:

«+» - информация должна быть представлена;

«х» - не должна быть представлена;

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

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества деятельности организаций, является анализ прозрачности деятельности образовательных организаций. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в целях независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации образования

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Показатель 1.1 представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Таблица 2.2)

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Таблица 2.1).

Значение показателя 1.1 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.1.1 и 1.1.2.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Показатель 1.2 представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Индикатор представлен 4 позициями оценивания:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

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

Значение показателя 1.2 равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 1.3 представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении о организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.3.1 и 1.3.2.

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации образования» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{1,1} + 0,3 \times \Pi_{1,2} + 0,4 \times \Pi_{1,3})$$

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации образования», наибольший результат *99,6 балла* набрали три организации: муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики, муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики и муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики. Второе место заняли две организации: муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики и муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска, набравшие по *99,2 балла*. Третьего места достигло муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского» (*96 баллов*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,41 балла*.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации образования» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории города Воткинска, представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 Критерий «Открытость и доступность информации об организации образования»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
Средний балл	99,29	97,14	98,71	98,41	-
1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	100	100	99	99,6	1
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	100	100	99	99,6	
3. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	100	100	99	99,6	
4. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	100	100	98	99,2	2
6. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	100	100	98	99,2	
5. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	98	90	99	96	3
7. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	97	90	99	95,7	4

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен следующими показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1 представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

– комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью;

– наличие и понятность навигации внутри организации;

– доступность питьевой воды;

– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

– санитарное состояние помещений организации.

Значение показателя 2.1 равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

В сфере образования показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» данный показатель не учитывается.

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг.

Значение показателя 2.3 равно значению индикатора 2.3.1.

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^2 = (0,5 \times \Pi_{2.1} + 0,5 \times \Pi_{2.3})$$

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», наибольший результат *99,5 балла* набрали три организации: муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики, муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики и муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики. Второе место заняли две организации: муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики и муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2»

города Воткинска, набравшие по 99 баллов. Третьего места достигло муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского» (98,5 балла).

Среднее значение по данному критерию составляет 99 баллов.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории города Воткинска, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
Средний балл	100	98	99	-
1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	100	99	99,5	1
3. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	100	99	99,5	
4. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	100	99	99,5	
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	100	98	99	2
6. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	100	98	99	
5. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	100	97	98,5	3
7. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	100	96	98	4

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.1 представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- наличие оборудованных 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.

Значение показателя 3.1 равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель 3.2 представлен 1 индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя 3.2 равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Показатель 3.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3 равно значению индикатора 3.3.1.

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^3 = (0,3 \times P_{3.1} + 0,4 \times P_{3.2} + 0,3 \times P_{3.3})$$

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *92,5 балла* набрали две организации: муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики и муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя». Второе место заняло муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики, набравшее *88,7 балла*. Третьего места достигло муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска (*83,9 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *83,29 балла*.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории города Воткинска, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
Средний балл	74,29	82,86	92,86	83,29	-
4. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	80	100	95	92,5	1
7. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	80	100	95	92,5	
3. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	100	80	89	88,7	2
6. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	80	80	93	83,9	3
1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	80	80	90	83	4
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	60	80	96	78,8	5
5. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	40	60	92	63,6	6

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1 равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 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).

Показатель 4.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2 равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3 равно значению индикатора 4.3.1.

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^4 = (0,4 \times \Pi_{4.1} + 0,4 \times \Pi_{4.2} + 0,2 \times \Pi_{4.3})$$

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», наибольший результат *99,4 балла* набрало муниципальное автономное учреждение дополнительного образования

«Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики. Второе место заняло муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики, набравшее 99 баллов. Третьего места достигли три организации: муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики, муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского» и муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска (98,6 балла).

Среднее значение по данному критерию составляет 98,66 балла.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории города Воткинска, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
Средний балл	98,86	98,29	99	98,66	-
3. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	100	99	99	99,4	1
1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	99	99	99	99	2
4. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	99	98	99	98,6	3
5. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	99	98	99	98,6	
6. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	98	99	99	98,6	
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	98	98	100	98,4	4
7. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	99	97	98	98	5

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1 равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями предоставления услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри организации;
- удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).

Значение показателя 5.2 равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Значение показателя 5.3 равно значению индикатора 5.3.1.

Значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^5 = (0,3 \times П_{5.1} + 0,2 \times П_{5.2} + 0,5 \times П_{5.3})$$

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наибольший результат *99,4 балла* набрало муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики. Второе место заняло муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики, набравшее *99,3 балла*. Третьего места достигло муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского» (*99 баллов*).

Среднее значение по данному критерию составляет 98,76 балла.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории города Воткинска, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
Средний балл	98,86	98,71	98,71	98,76	-
3. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	98	100	100	99,4	1
1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	100	99	99	99,3	2
5. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	99	99	99	99	3
4. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	99	99	98	98,5	4
7. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	99	99	98	98,5	
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	98	97	99	98,3	5
6. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	99	98	98	98,3	

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями образования на территории города Воткинска. Рейтинг организаций

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, размещённой на информационных стендах в помещении организации образования, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций образования на территории города Воткинска, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано для каждой организации значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями образования, как среднее арифметическое значение критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг:

$$S_n = (K_n^1 + K_n^2 + K_n^3 + K_n^4 + K_n^5) / 5$$

Наибольшее количество баллов получило муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики – *97,66 балла*. На втором месте – муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики – *97,32 балла*. На третьем месте – муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя» – *96,54 балла*.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории города Воткинска рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых показателей всех образовательных организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг образовательным организациями и составляет *95,62 балла*.

$$S_k = \sum S_n / N$$

Итоговый рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска представлен в таблице 4.

Таблица 4. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Средний балл	98,41	99	83,29	98,66	98,76	95,62	-
4. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	99,2	99,5	92,5	98,6	98,5	97,66	1
3. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	99,6	99,5	88,7	99,4	99,4	97,32	2
7. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	95,7	98	92,5	98	98,5	96,54	3
1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	99,6	99,5	83	99	99,3	96,08	4
6. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	99,2	99	83,9	98,6	98,3	95,8	5
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	99,6	99	78,8	98,4	98,3	94,82	6
5. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	96	98,5	63,6	98,6	99	91,14	7

Гистограмма 1. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Воткинска



5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг полностью удовлетворены условиями оказания услуг организациями образования на территории города Воткинска (средний балл итогового показателя по всем организациям – *95,62 балла*).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (*98,41 балла*);

- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (*99 баллов*);

- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (*98,66 балла*);

- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (*98,76 балла*).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (*83,29 балла*).

6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Росособнадзора от 04 августа 2023 № 1493).

2. Помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

3. В образовательных организациях недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

7. Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Основными направлениями улучшения показателей организаций города Воткинска, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 04 августа 2023 № 1493;

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты образовательных организаций;

- повышение комфортности условий обучения и воспитания, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в образовательных организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций.

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов образовательных организаций, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

Приложение 1. Перечень организаций образования города Воткинска для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2025 году

№	ИНН / КПП	Наименование организации	Адрес
1	ИНН 1828008459 КПП 182801001	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	427431, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Красноармейская, д. 86
2	ИНН 1828008586 КПП 182801001	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	427433, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Мира, д. 27а
3	ИНН 1828002908 КПП 182801001	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	427433, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Орджоникидзе, д. 10
4	ИНН 1828008547 КПП 182801001	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	427431, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Чайковского, д. 6
5	ИНН 1828010553 КПП 182801001	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	427433, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Пугачева, д. 21
6	ИНН 1828010698 КПП 182801001	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	427440, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. 1 Мая, д. 19 к.б
7	ИНН 1828002263 КПП 182801001	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	427435, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Кооперативная, д. 9а

Приложение 2. Анкета получателей услуг

АНКЕТА

Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

- 1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещениях?
 1. да
 2. нет → переход к вопросу №3
- 2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 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 качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?
 1. да
 2. нет (переход к вопросу №6)
- 7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?
 1. удовлетворен(а)
 2. не удовлетворен(а)
- 11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
 1. да
 2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями образования

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
Средний балл	99,29	97,14	98,71	98,41	100	98	99	74,29	82,86	92,86	83,29	98,86	98,29	99	98,66	98,86	98,71	98,71	98,76	95,62
1. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики	100	100	99	99,6	100	99	99,5	80	80	90	83	99	99	99	99	100	99	99	99,3	96,08
2. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска Удмуртской Республики	100	100	99	99,6	100	98	99	60	80	96	78,8	98	98	100	98,4	98	97	99	98,3	94,82
3. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска Удмуртской Республики	100	100	99	99,6	100	99	99,5	100	80	89	88,7	100	99	99	99,4	98	100	100	99,4	97,32
4. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики	100	100	98	99,2	100	99	99,5	80	100	95	92,5	99	98	99	98,6	99	99	98	98,5	97,66

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
5. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»	98	90	99	96	100	97	98,5	40	60	92	63,6	99	98	99	98,6	99	99	99	99	91,14
6. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска	100	100	98	99,2	100	98	99	80	80	93	83,9	98	99	99	98,6	99	98	98	98,3	95,8
7. Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»	97	90	99	95,7	100	96	98	80	100	95	92,5	99	97	98	98	99	99	98	98,5	96,54

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И
АНАЛИЗЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ОБРАЗОВАНИЯ

ПРОТОКОЛ №1
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников» имени Героя Социалистического труда Б.Г. Никитина города Воткинска Удмуртской Республики
 Регион: Удмуртская Республика
 Адрес: 427431, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Красноармейская, д. 86
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	83
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	90
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	99
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,3
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		96,08 (4)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №2
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа» города Воткинска
 Удмуртской Республики

Регион: Удмуртская Республика

Адрес: 427433, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Мира, д. 27а

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	78,8
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	96
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	98,4
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,3
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	98
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		94,82 (6)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №3
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» города Воткинска
 Удмуртской Республики
 Регион: Удмуртская Республика
 Адрес: 427433, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Орджоникидзе, д. 10
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,6
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	88,7
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	100
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	89
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	99,4
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,4
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	98
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	100
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		97,32 (2)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №4
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Эколого-биологический центр» города Воткинска Удмуртской Республики
 Регион: Удмуртская Республика
 Адрес: 427431, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Чайковского, д. 6
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,2
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,5
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	92,5
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	95
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	98,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,5
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		97,66 (1)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации

ПРОТОКОЛ №5
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Воткинская детская школа искусств № 1 им. П.И. Чайковского»

Регион: Удмуртская Республика

Адрес: 427433, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Пугачева, д. 21

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	96
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	98
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98,5
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	97
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	63,6
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	92
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	98,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		91,14 (7)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 04 августа 2023 № 1493. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования
- отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

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

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

ПРОТОКОЛ №6
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2» города Воткинска
 Регион: Удмуртская Республика
 Адрес: 427440, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. 1 Мая, д. 19 к.б
 Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99,2
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	83,9
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	93
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	98,6
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,3
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	98
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		95,8 (5)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №7
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования Спортивная школа «Знамя»

Регион: Удмуртская Республика

Адрес: 427435, Удмуртская Республика, город Воткинск, ул. Кооперативная, д. 9а

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	95,7
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	97
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	96
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	92,5
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	100
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	95
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	98
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	97
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	98,5
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		96,54 (3)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 04 августа 2023 № 1493. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

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

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

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