

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением дополнительного профессионального образования “Центр развития образования” муниципального образования города Братска

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)

Название: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью (ООО)

Адрес реального местонахождения: г. Красноярск, ул. Железнодорожников
17 офис 801/3

Телефон: +7 (391) 205-10-78

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Сайт организации в сети Интернет: www.kras-lider.ru

Руководитель организации: Цибина Наталья Александровна

Государственный (муниципальный) контракт: Договор на проведение работ по независимой оценке № 32

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательной организации	3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	7
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	12
5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	15
5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению	15
5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению	16
Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации	17
Приложение 2. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций. Форма оценки при посещении организации	22
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями	24
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации	27

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

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

В городе Братске Иркутской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующей образовательной организации дополнительного профессионального образования:

Полное наименование организации	Наименование организации в таблицах	Сведения об организации
муниципальное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Центр развития образования» муниципального образования города Братска	ЦРО	Адрес: 66700, Иркутская обл., г.Братск, ул Карла Маркса, 9 Руководитель: Кускова Ирина Николаевна Электронная почта: scro-bratsk@mail.ru Телефон: (3953) 36-10-41 Сайт: http://www.obrbratsk.ru/cro/

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательной организации

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

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

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

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

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

Таблица 1.
Наличие или отсутствие на официальном сайте общей информации об организации и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия

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

Из общей информации на сайте организации отсутствует только наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет".

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

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

² Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах образовательных организаций были сформированы на основе нормативно-правовых актов, описанных в начале раздела.

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

Таблица 2.
Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации копий соответствующих документов

Информация	ЦРО
2.1. Наличие устава образовательной организации	Да
2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	Да
2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	--- ³
2.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	Да
2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	Да
2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся	Да
2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	Да
2.8. Наличие отчета о результатах самообследования	Да
2.9. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	Да

На официальном сайте организации присутствуют копии всех соответствующих документов.

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

Таблица 3.
Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о руководителе образовательной организации и его заместителях.

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

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

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

³ Дополнительные профессиональные программы не подлежат государственной аккредитации, согласно Федеральному закону от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4.

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

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

Организация в полном объеме предоставила информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы на своем официальном сайте.

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

Таблица 5.

Наличие или отсутствие на официальном сайте информации, касающейся образовательного процесса

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

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

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

Таблица 6.

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

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

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

В соответствии с Постановлением Правительства России от 21 марта 2019 г. N 292 с 30 марта 2019 года материально-техническое обеспечение образовательной деятельности на официальном сайте организации должно быть описано в том числе с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. На сайте организации представлена информация о материально-техническом обеспечении без учета потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями, таким образом информация представлена в основном только частично. Необходимо дополнение информации новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.

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

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности (численность респондентов), но не более 600 респондентов в одной организации. Организация полностью выполнила норму по опросу с небольшим превышением доли опрошенных респондентов.

Тип распределения	ЦРО
Численность респондентов	603 чел.
Доля респондентов	80%

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

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 8 октября по 6 ноября 2019 года.

Для организации была создана уникальная ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/AfWtZeuF9d2uQm61A>

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

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

При посещении организации к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, обращалась основная масса респондентов организации (87%). Все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (100%). Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 7.

Таблица 7.

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

Показатели	ЦРО
Обращались к информационным стендам	87
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100

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

подавляющее большинство респондентов (93%). Все они удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (100%). Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

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

Показатели	ЦРО
Пользовались официальным сайтом организации	93
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100

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

Таблица 9.

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

№ п/п	Условия комфортности	ЦРО
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	61
2	Наличие и понятность навигации в помещении организации	66
3	Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	59
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	79
5	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	76
6	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	71

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составил 71%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

Следующий вопрос казался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Таких оказалось 11% из числа респондентов, их основная масса удовлетворена доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации (88%). Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 10.

Таблица 10.

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

Показатели	ЦРО
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	11
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	88

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

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

Таблица 11.

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

№ п/п	Условия доступности для инвалидов	ЦРО
1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да
2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да
3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да
4	Наличие сменных кресел-колясок	Нет
5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да

Территория организации почти полностью оборудована с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют только сменные кресла-коляски.

Таблица 12.

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

№ п/п	Условия доступности для инвалидов	ЦРО
1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет
2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет
3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да
4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое	Да

	обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да

В организации отсутствует часть перечисленных условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 13.

Таблица 13.

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

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

Как мы видим из таблицы, практически все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия.

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

Таблица 14.

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

Показатели	ЦРО
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	84
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	98

Основная масса респондентов (84%) пользовалась дистанционными формами взаимодействия, почти все они удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм (98%).

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

Таблица 15.
Общая оценка образовательной организации, %

Показатели	ЦРО
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	94
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	95
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	95

Подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам (94%), довольны организационными условиями предоставления услуг (95%) и условиями оказания услуг в целом (95%).

Респонденты в конце опроса могли высказать свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, некоторые респонденты воспользовались такой возможностью. Список предложений будет размещен в Приложении 4 “Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации”.

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

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

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

Заполняется в начале	ЦРО
Численность респондентов	603
Доля респондентов	80%

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

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

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

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг

ЦРО	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 (90)
ДЮЦ	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100

Показатели	ЦРО
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	
1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	507 / 507
1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	535 / 535

2. Критерий комфортности условий предоставления услуг

Показатели	ЦРО
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

ЦРО	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
-----	--

Показатели	ЦРО
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	430 / 603

3. Критерий доступности услуг для инвалидов

Показатели	ЦРО
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	

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

ЦРО	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 4 (80)
-----	--

Показатели	ЦРО
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	

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

ЦРО	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 3 (60)
-----	---

Показатели	ЦРО
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	
3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	56 / 64

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Показатели	ЦРО
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	578 / 603
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	586 / 603
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	496 / 506
--	-----------

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатели	ЦРО
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	567 / 603
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.	
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	570 / 603
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	575 / 603

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

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

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	На официальном сайте организации в сети "Интернет" не представлена следующая общая информация и дистанционные способы обратной связи и взаимодействия: - ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет";	Ссылка на Министерство Просвещения находится на сайте образовательного портала, на котором находится страница ЦРО. Страница ЦРО - это микросайт, на котором находится вся информация о ЦРО, к ней предъявляются все требования, как к отдельному сайту, поэтому ссылка на Министерство просвещения РФ должна быть и на странице ЦРО, а не только на странице портала.
2	На сайте организации представлена	Необходимо дополнение информации

	информация о материально-техническом обеспечении без учета потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.	новыми сведениями с учетом потребностей инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.
--	--	--

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

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	Не все респонденты опроса отметили наличие и доступность условий комфортности предоставления в организации несмотря на то, что их наличие и доступность практически всех условий была подтверждена посещением.	Необходимо улучшить навигацию внутри помещений, комфортность зоны отдыха (ожидания), обеспечить наличие и доступность питьевой воды в помещении организации
2.	Территория, прилегающая к организации, и их помещения не полностью оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов - отсутствуют сменные кресла-коляски.	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов.
3.	В организации не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими - отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации

Наименование образовательной организации (филиала)				
Адрес интернет ресурса организации				
№	Показатели оценки	Основание	Да	Нет
1. Общая информация				
1.1	Наличие даты создания образовательной организации;	1.1 ⁴		
1.2	Наличие информации об учредителе образовательной организации;	1.1		
1.3	Наличие информации о месте нахождения образовательной организации;	1.1		
1.4	Наличие режима и графика работы организации;	1.1		
1.5	Наличие контактного телефона и электронной почты образовательной организации;	1.1		
1.6	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	3.2		
1.7	Наличие и функционирование абонентского номера телефона	1.1, 1.2		
1.8	Наличие и функционирование электронной почты	1.1, 1.2		
1.9	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2		
1.10	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2		
1.11	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2		
1.12	Наличие наглядной информации о структуре официального сайта	1.1		

⁴ Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114

1.13	Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет".	1.1		
2. Копии документов образовательной организации				
2.1	Наличие устава образовательной организации;	1.1		
2.2	Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);	1.1		
2.3	Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);	1.1		
2.4	Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;	1.1		
2.5	Наличие локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», регламентирующих: правила приема обучающихся, правила приема обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;	1.1		
2.6	Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся;	1.1		
2.7	Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;	1.1		
2.8	Наличие отчета о результатах самообследования.	1.1		
2.9	Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, 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	1.1		

2.10	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или сведений об отсутствии таковых предписаний	1.1		
3. Наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии)				
3.1	Ф.И.О руководителя;	1.1		
3.2	Ф.И.О заместителей руководителя;	1.1		
3.3	Должности заместителей руководителя;	1.1		
3.4	Телефон и электронная почта руководителя;	1.1		
3.5	Телефон и электронная почта заместителей руководителя.	1.1		
4. Информация о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы				
4.1	Ф.И.О работника;	1.1		
4.2	Занимаемая должность (должности);	1.1		
4.3	Учебные предметы/курсы;	1.1		
4.4	Наименование направления подготовки и (или) специальности;	1.1		
4.5	Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);	1.1		
4.6	Общий стаж работы;	1.1		
4.7	Стаж работы по специальности;	1.1		
5. Информация, касающаяся образовательного процесса				
5.1	Наличие информации об уровне образования;	1.1		
5.2	Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации;	1.1		
5.3	Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации;	1.1		
5.4	Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации);	1.1		
5.5	Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии;	1.1		

5.6	Наличие учебных планов приложением их копий;	1.1		
5.7	Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий (при наличии);	1.1		
5.8	Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии;	1.1		
5.9	Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;	1.1		
5.10	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах	1.1		
6. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности				
6.1	Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.2	Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.3	Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.4	Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.5	Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.6	Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;			
6.7	Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.8	Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ	1.1		

	обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;			
6.9	Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;	1.1		
6.10	Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);	1.1		
6.11	Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	1.1		

**Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций
ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1. Открытость и доступность информации об организации.			
1.1	Наличие информационного стенда в организации	Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет
2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных	Да	Нет

	дверных проемов		
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

АНКЕТА⁵
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

Уважаемый участник опроса! Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией гарантируется.

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

Да Нет (переход к вопросу 3)

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

Да Нет

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

Да Нет (переход к вопросу 5)

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

Да Нет

5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:

Условие	Да	Нет
Наличие зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁵ Анкета разработана в соответствии с "Методикой 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", утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

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

Да Нет (переход к вопросу 8)

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

Да Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

Да Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

Да Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

Да Нет

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

Да Нет

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

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Предложения по улучшению условий оказания услуг в образовательной организации

Пожелание	Кол-во пожеланий
Столовая / буфет	14
Холодно зимой	8
Буфет	5
Кулер с водой	3
Автомат с кофе	2
Летом душно	2
Бесплатный вай-фай на втором этаже	1
Больше очных встреч	1
Больше практических встреч, мероприятий.	1
В окна дует	1
Добавить медиа	1
Душно в аудиториях	1
Многоканальный телефон	1
Непонятно, как войти в учреждение через домофон. Много посетителей разных категорий. Может упростить, естественно, соблюдая безопасность. Спасибо.	1
Нет обозначительных знаков на улице, трудно найти	1
Обозначить обязательными очные занятия по двум-трем модулям.	1
Окна заменить	1
Оперативнее и своевременно реагировать на запросы по образованию и повышению компетентности.	1
Организация работы с образовательными организациями проводится на высоком уровне.	1
Ориентация на получателей метод-поддержки, а не привязка к своему графику работы	1
Очень далеко находятся, для людей, которые едут с Правого берега, удаленность очень чувствительна. Предложение, перенести его хотя бы в Энергетик или Падуе, чтоб все участники обучения были в равных условиях. И ещё, провести с работниками вахты, и других работников, инструктаж, или беседу на тему "Правила общения в обществе". Спасибо за понимание.	1
Побольше аудиторий	1
Повышение материальной базы	1
Помощь во время аттестации педагогов и помощь в построении образовательного маршрута	1
Посадить вахтера, попасть внутрь здания трудно.	1
Приказы МАУ ДПО ЦРО на сайте вынести в отдельную вкладку	1

Проверить температуру комфорта в лекционных классах	1
Сложно припарковаться на автомобиле	1
Транспортная доступность	1
Удобные кресла	1
Установить указатель у дороги	1