**ОТЧЕТ**

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в организациях дошкольного образования Саянского района Красноярского края

2020

**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](http://www.kras-lider.ru)

**Руководитель организации**: Цибина Наталья Александровна

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-1)

[1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг](#_1fob9te) [3](#_1fob9te)

[2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций](#_2et92p0) 3

[3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг](#_4i7ojhp) 5

[4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями](#_3dy6vkm) 12

[5. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности](#_1t3h5sf) 17

[Приложение 1](#_2xcytpi). [Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации](#_1ci93xb) на её официальном сайте 32

[Приложение 2.](#_3whwml4) [ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ](#_lnxbz9) 35

[Приложение 3.](#_1ksv4uv) [АНКЕТА](#_44sinio) [для опроса получателей услуг о качестве условий оказания](#_2jxsxqh) [услуг образовательными организациями](#_z337ya) 37

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

В Саянском районе Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий образовательной деятельности проводились в отношении 7 организаций дошкольного образования:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Наименование в таблицах** |
| МКДОУ Агинский детский сад №1 «Солнышко» | Агинский детский сад №1 «Солнышко» |
| МКДОУ Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» |
| МКДОУ Агинский детский сад №3 «Родничок» | Агинский детский сад №3 «Родничок» |
| МКДОУ Больше-Арбайский детский сад | Больше-Арбайский детский сад |
| МКДОУ Вознесенский детский сад | Вознесенский детский сад |
| МКДОУ Нагорновский детский сад | Нагорновский детский сад |
| МКДОУ Средне-Агинский детский сад | Средне-Агинский детский сад |

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

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

- Статья 29 Федерального закона “Об образовании в Российской Федерации”.

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об

утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об

образовательной организации».

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014

года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

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

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

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

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

Оценка большинства показателей проводилась путем изучения раздела на сайте организации под названием “Сведения об образовательной организации” или “Специальный раздел”. Вне раздела изучалось наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и наличие версии для слабовидящих. Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный 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”, утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки каждого учреждения. На сайте bus.gov.ru оценка производится с точностью до сотых, поэтому в таблице оценка приводится с сотыми балла.

**Таблица 1.**

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Интегральный показатель |
| Средне-Агинский детский сад | 7,78 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 7,70 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 7,66 |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 7,58 |
| Нагорновский детский сад | 7,54 |
| Вознесенский детский сад | 7,46 |
| Больше-Арбайский детский сад | 7,03 |

У всех организаций достаточно высокий интегральный показатель оценки, который колеблется от 7 до 8 баллов.

В целом ситуацию с наличием информации на сайтах общеобразовательных учреждений можно описать как очень хорошую.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организаций, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций и предложения по их устранению” данного отчета.

Что касается объема информации на стендах организации, то на момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Таким образом, наличие самого стенда с информацией о деятельности организации может считаться полным выполнением требований. Стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации, таким образом каждая организация получает максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

**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 объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. Все организации полностью выполнили норму по числу респондентов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование в таблицах** | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 78 | 66% |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 67 | 74% |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 66 | 68% |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 67% |
| Вознесенский детский сад | 5 | 83% |
| Нагорновский детский сад | 6 | 75% |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 45% |

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

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 7 по 24 апреля 2020 года.

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

<https://forms.gle/QgHysJuSA54ZcJVS9>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий образовательной деятельности.

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

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

**Таблица 2.**

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

размещенной на нем, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 64 | 92 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 88 | 98 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 86 | 100 |
| Больше-Арбайский детский сад | 100 | 100 |
| Вознесенский детский сад | 100 | 100 |
| Нагорновский детский сад | 100 | 100 |
| Средне-Агинский детский сад | 100 | 100 |

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, подавляющее большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 92%. В 5 организациях данный показатель составляет 100%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

**Таблица 3.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 26 | 90 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 81 | 100 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 68 | 98 |
| Больше-Арбайский детский сад | 75 | 89 |
| Вознесенский детский сад | 100 | 100 |
| Нагорновский детский сад | 83 | 100 |
| Средне-Агинский детский сад | 100 | 100 |

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, основная масса респондентов удовлетворена открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 89%. В 4 организациях данный показатель составляет 100%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Долю респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности, вы можете увидеть в Таблице 4.

**Таблица 4.**

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг

в образовательной организации, %

|  |  |
| --- | --- |
| Условия комфортности | Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 86 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 97 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 92 |
| Больше-Арбайский детский сад | 100 |
| Вознесенский детский сад | 100 |
| Нагорновский детский сад | 100 |
| Средне-Агинский детский сад | 100 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, высок и колеблется от 86% до 100%. В 4 организациях данный показатель составляет 100%.

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

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

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

**Таблица 5.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Инвалиды, представители инвалидов | Удовлетворены |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 3 | 50 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 24 | 100 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 3 | 100 |
| Больше-Арбайский детский сад | 0 | 0 |
| Вознесенский детский сад | 0 | 0 |
| Нагорновский детский сад | 0 | 0 |
| Средне-Агинский детский сад | 0 | 0 |

Доступностью предоставления услуг для инвалидов полностью удовлетворены респонденты в Агинском детском саде №2 «Золотой ключик» и Агинском детском саде №3 «Родничок». В Агинском детском саде №1 «Солнышко» доля удовлетворенных составляет 50%.

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). Оценивались две группы показателей:

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);

- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (5 показателей).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий. Номерам в таблице соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Таблица 6.**

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

1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Больше-Арбайский детский сад | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Вознесенский детский сад | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Нагорновский детский сад | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Средне-Агинский детский сад | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |

Территория большинства организаций не оборудована с учетом доступности для инвалидов в полной мере.

Всеми необходимыми условиями обеспечена 1 из 7 организаций: Агинский детский сад №3 «Родничок».

Четырьмя из условий оборудована территория 1 из 7 организаций: Нагорновский детский сад.

Тремя из условий оборудована территория 1 из 7 организаций: Средне-Агинский детский сад.

Двумя из условий оборудована территория 2 из 7 организаций: Агинский детский сад №1 «Солнышко» и Вознесенский детский сад.

Одним из условий оборудована территория 2 из 7 организаций: Агинский детский сад №1 «Солнышко» и Больше-Арбайский детский сад.

Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обстоит аналогичным образом (Таблица 7).

Номерам в таблице соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

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

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**Таблица 7.**

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

1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Больше-Арбайский детский сад | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Вознесенский детский сад | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Нагорновский детский сад | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Средне-Агинский детский сад | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |

Лучше всех условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обеспечены в 1 из 7 организаций: Агинский детский сад №3 «Родничок» (в наличие 4 условия из 5).

В четырех организациях обеспечено 3 из 5 условий доступности - Агинский детский сад №1 «Солнышко», Агинский детский сад №2 «Золотой ключик», Нагорновский детский сад и Средне-Агинский детский сад.

В двух организациях обеспечено 2 из 5 условий доступности - Больше-Арбайский детский сад и Вознесенский детский сад.

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 8.

**Таблица 8.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 92 | 96 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 100 | 99 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 97 | 95 |
| Больше-Арбайский детский сад | 100 | 100 |
| Вознесенский детский сад | 100 | 100 |
| Нагорновский детский сад | 100 | 100 |
| Средне-Агинский детский сад | 100 | 100 |

Как мы видим из Таблицы 8, подавляющее большинство респондентов организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информированием об услугах не ниже 92%, уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 95%.

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 9.

**Таблица 9.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 56 | 100 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 90 | 100 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 59 | 100 |
| Больше-Арбайский детский сад | 100 | 100 |
| Вознесенский детский сад | 100 | 100 |
| Нагорновский детский сад | 83 | 100 |
| Средне-Агинский детский сад | 100 | 100 |

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

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

**Таблица 10.**

Общая оценка образовательной организации, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 90 | 91 | 92 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 99 | 97 | 100 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 98 | 97 | 97 |
| Больше-Арбайский детский сад | 100 | 100 | 100 |
| Вознесенский детский сад | 100 | 100 | 100 |
| Нагорновский детский сад | 100 | 100 | 100 |
| Средне-Агинский детский сад | 100 | 100 | 100 |

По всем трем показателям подавляющее число респондентов готово рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (не менее 90%), довольно организационными условиями предоставления услуг (не менее 91%) и условиями оказания услуг в целом (не менее 92%).

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование в таблицах** | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 78 | 66% |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 67 | 74% |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 66 | 68% |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 67% |
| Вознесенский детский сад | 5 | 83% |
| Нагорновский детский сад | 6 | 75% |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 45% |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 10 | 10 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 10 | 10 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 10 | 10 |
| Больше-Арбайский детский сад | 10 | 10 |
| Вознесенский детский сад | 10 | 10 |
| Нагорновский детский сад | 10 | 10 |
| Средне-Агинский детский сад | 10 | 10 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 7,58 | 10 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 7,70 | 10 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 7,66 | 10 |
| Больше-Арбайский детский сад | 7,03 | 10 |
| Вознесенский детский сад | 7,46 | 10 |
| Нагорновский детский сад | 7,54 | 10 |
| Средне-Агинский детский сад | 7,78 | 10 |

| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 100 | 100 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Больше-Арбайский детский сад | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Вознесенский детский сад | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Нагорновский детский сад | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Средне-Агинский детский сад | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 46 | 50 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 58 | 59 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 57 | 57 |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 12 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 6 | 6 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 18 | 20 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 54 | 54 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 44 | 45 |
| Больше-Арбайский детский сад | 8 | 9 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 5 | 5 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Больше-Арбайский детский сад | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Вознесенский детский сад | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Нагорновский детский сад | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Средне-Агинский детский сад | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 67 | 78 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 65 | 67 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 61 | 66 |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 12 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 6 | 6 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

**3. Доступность услуг для инвалидов**

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Больше-Арбайский детский сад | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Вознесенский детский сад | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Нагорновский детский сад | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Средне-Агинский детский сад | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |

| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Больше-Арбайский детский сад | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Вознесенский детский сад | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Нагорновский детский сад | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Средне-Агинский детский сад | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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) | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 1 | 2 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 16 | 16 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 2 | 2 |
| Больше-Арбайский детский сад | 0 | 0 |
| Вознесенский детский сад | 0 | 0 |
| Нагорновский детский сад | 0 | 0 |
| Средне-Агинский детский сад | 0 | 0 |

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 72 | 78 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 67 | 67 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 64 | 66 |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 12 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 6 | 6 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 75 | 78 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 66 | 67 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 63 | 66 |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 12 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 6 | 6 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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. | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 44 | 44 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 60 | 60 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 39 | 39 |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 12 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 5 | 5 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| 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. | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 70 | 78 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 66 | 67 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 65 | 66 |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 12 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 6 | 6 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 71 | 78 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 65 | 67 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 64 | 66 |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 12 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 6 | 6 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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. | Выполнение индикатора |
| Агинский детский сад №1 «Солнышко» | 72 | 78 |
| Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» | 67 | 67 |
| Агинский детский сад №3 «Родничок» | 64 | 66 |
| Больше-Арбайский детский сад | 12 | 12 |
| Вознесенский детский сад | 5 | 5 |
| Нагорновский детский сад | 6 | 6 |
| Средне-Агинский детский сад | 9 | 9 |

**5. Основные недостатки в работе организаций, 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 организаций и предложения по их устранению**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Выявленный недостаток** | **Предложение по устранению недостатка** |
| 1. | На официальном сайте организации МКДОУ Агинский детский сад №1 «Солнышко» в сети "Интернет" не представлена следующая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (далее - информация):- Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (бюджетной сметы)- Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса- Ф.И.О заместителей руководителя- Должности заместителей руководителя- Телефон и электронная почта заместителей руководителя- Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя- Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- 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)Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):- Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся- Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию.  |
| 2. | На официальном сайте организации МКДОУ Агинский детский сад №2 «Золотой ключик» в сети "Интернет" не представлена следующая информация:- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»- Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)- Наличие отчета о результатах самообследования- Информацию о федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) и об образовательных стандартах.- Ф.И.О заместителей руководителя- Должности заместителей руководителя- Телефон и электронная почта заместителей руководителя- Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- 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)Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):- Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся- Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии- Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию.  |
| 3. | На официальном сайте организации МКДОУ Агинский детский сад №3 «Родничок» в сети "Интернет" не представлена следующая информация:- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»- Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)- Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (бюджетной сметы)- Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса- Ф.И.О заместителей руководителя- Должности заместителей руководителя- Телефон и электронная почта заместителей руководителя- Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- 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)Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):- Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся- Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии- Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию. |
| 4. | На официальном сайте организации МКДОУ Больше-Арбайский детский сад в сети "Интернет" не представлена следующая информация:- Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»- Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)- Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"- Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)- Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса- Ф.И.О заместителей руководителя- Должности заместителей руководителя- Телефон и электронная почта заместителей руководителя- Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Подраздел в специальном разделе "Стипендии и иные виды материальной поддержки"- Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки- 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)Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):- Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся- Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии- Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию. |
| 5. | На официальном сайте организации МКДОУ Вознесенский детский сад в сети "Интернет" не представлена следующая информация:- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»- Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)- Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (бюджетной сметы)- Ф.И.О заместителей руководителя- Должности заместителей руководителя- Телефон и электронная почта заместителей руководителя- Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Подраздел в специальном разделе "Стипендии и иные виды материальной поддержки"- Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки- 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)Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):- Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся- Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию. |
| 6. | На официальном сайте организации МКДОУ Нагорновский детский сад в сети "Интернет" не представлена следующая информация:- Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»- Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)- Наличие отчета о результатах самообследования- Ф.И.О заместителей руководителя- Должности заместителей руководителя- Телефон и электронная почта заместителей руководителя- Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя- Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Наличие сведений 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)Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):- Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся- Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию. |
| 7. | На официальном сайте организации МКДОУ Средне-Агинский детский сад в сети "Интернет" не представлена следующая информация:- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»- Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)- Ф.И.О заместителей руководителя- Должности заместителей руководителя- Телефон и электронная почта заместителей руководителя- Подраздел в специальном разделе "Стипендии и иные виды материальной поддержки"- Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки- 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)Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):- Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся- Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья- Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию. |

**5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности и в ходе посещения организаций и предложения по их устранению**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Выявленный недостаток**  | **Предложение по устранению недостатка**  |
| 1. | Территория, прилегающая к организации МКДОУ Агинский детский сад №1 «Солнышко», и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |
| 2. | Территория, прилегающая к организации МКДОУ Агинский детский сад №2 «Золотой ключик», и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |
| 3. | В МКДОУ Агинский детский сад №3 «Родничок» отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим:- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |
| 4. | Территория, прилегающая к организации МКДОУ Больше-Арбайский детский сад, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- Наличие сменных кресел-колясок- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |
| 5. | Территория, прилегающая к организации МКДОУ Вознесенский детский сад, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |
| 6. | Территория, прилегающая к организации МКДОУ Нагорновский детский сад, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:- Наличие сменных кресел-колясок- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |
| 7. | Территория, прилегающая к организации МКДОУ Средне-Агинский детский сад, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другим. В организации отсутствуют:- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |

Приложение 1

**Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации на её официальном сайте**

|  |  |
| --- | --- |
| **Подразделы сайта** | **Наличие информации** |
| **1. Основные сведения** |  |
| 1.1. Наличие даты создания образовательной организации |  |
| 1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации |  |
| 1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации |  |
| 1.4. Наличие режима и графика работы организации |  |
| 1.5. Наличие и функционирование абонентского номера телефона |  |
| 1.6. Наличие и функционирование электронной почты |  |
| 1.7. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам |  |
| 1.8. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |  |
| 1.9. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |
| 1.10. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта) |  |
| 1.11. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" |  |
| 1.12. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих) |  |
| **2. Структура и органы управления образовательной организацией** |  |
| 2.1. Наименование структурных подразделений (органов управления) |  |
| 2.2. Руководители структурных подразделений (органов управления) |  |
| 2.3. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (органах управления) с приложением копий указанных положений |  |
| **3. Документы** |  |
| 3.1. Копия устава образовательной организации |  |
| 3.2. Копия лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) |  |
| 3.3. Копия свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) |  |
| 3.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (бюджетной сметы) |  |
| 3.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся |  |
| 3.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся |  |
| 3.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора |  |
| 3.8. Наличие отчета о результатах самообследования |  |
| 3.9. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний |  |
| **4. Образование** |  |
| 4.1. Информация о реализуемых уровнях образования |  |
| 4.2. Информация о реализуемых формах обучения |  |
| 4.3. Информация о нормативном сроке обучения |  |
| 4.4. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы |  |
| 4.5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии |  |
| 4.6. Наличие учебных планов приложением их копий |  |
| 4.7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету (курсу) с приложением их копий |  |
| 4.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии |  |
| 4.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса |  |
| 4.10. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам |  |
| 4.11. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) |  |
| **5. Образовательные стандарты** |  |
| 5.1. Информацию о федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) и об образовательных стандартах. |  |
| **6. Руководство. Педагогический состав** |  |
| 6.1. Ф.И.О руководителя |  |
| 6.2. Ф.И.О заместителей руководителя |  |
| 6.3. Должности заместителей руководителя |  |
| 6.4. Телефон и электронная почта руководителя |  |
| 6.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя |  |
| 6.6. Ф.И.О работника |  |
| 6.7. Занимаемая должность (должности) |  |
| 6.9. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя |  |
| 6.10. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке |  |
| 6.11. Общий стаж работы |  |
| 6.12. Стаж работы по специальности |  |
| **7. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности** |  |
| 7.1. Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.2. Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.5. Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.6. Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.7. Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.8. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.9. Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |  |
| **8. Стипендии и иные виды материальной поддержки** |  |
| 8.1. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки |  |
| **9. Платные образовательные услуги** |  |
| 9.1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг и образец договора |  |
| 9.2. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) |  |
| **10. Финансово-хозяйственная деятельность** |  |
| 10.1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года |  |
| **11. Вакантные места для приема (перевода)** |  |
| 11.1. 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) |  |

Приложение 2

**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 дверных проемов | Да | Нет |
| 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 |

Приложение 3

**АНКЕТА[[2]](#footnote-2)**

**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) | □ | □ |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | □ | □ |
| Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | □ | □ |

**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!**

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. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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. [↑](#footnote-ref-2)