

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИЦЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лицер»



Н.А. Пубона

2021 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обеспечению информации о качестве
условий оказания услуг организациями культуры Нарнского района
Красноярского края

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации в качестве
основной системы учета (Оператора)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Индера»

Сокращенное наименование: ООО «Индера»

Юридический адрес: 690035, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожная,
17, офис 801/5

Фактический адрес: 690075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожная,
17, офис 801/5 (совпадает с юридическим)

ИНН: 2460112042

КПП: 24601001

ОГРН: 1102460036620

Дата возникновения и изменения адреса: 14.03.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исполнение функций управления структурой рынка в структуре общественного мнения

Реквизиты:

Б/А Оферта: ИНН 7707083893 КПП 246012011 ОГРН 1027903181195 ОК/ИИ 00383589

ОК/МО 0070100700

БП 005401009

ИН 00 00 8 00809100100527

ИН 40702610001000005505

Электронная почта: info@indera-idea.ru

Директор: Цибель Евгений Александрович, ИНН 003081200, Уд.ИД.001

т. +7 (391) 205-10-78

ф. +7 (902) 040-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Результаты деятельности в области культуры, а также планы культуры, проводимых в 2017 г. общественными организациями в рамках участия образовательной деятельности	стр. 1
2. Результаты общественной информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в общественных организациях	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан культурными услугами культуры	стр. 4
4. Изменения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий обеспечения образовательной деятельностью обучающихся	стр. 9
5. Основные цели, цели и работы организаций, включенные к типу «Образование» информации о качестве условий обеспечения образовательной деятельностью	стр. 13
6. Приложения по обеспечению ответственности организаций	стр. 14
Приложение 1. Форма для оценки сайта образовательной организации	стр. 15
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещениях образовательной организации	стр. 18
Приложение 3. АНКЕТА для опроса родителей учащихся и качество условий образовательной деятельности в образовательных организациях	стр. 20

¹ Структура отчета разработана в соответствии с Программой «Образование» Общественного фонда «Образование» и реализуется в соответствии с Программой «Образование» Общественного фонда «Образование» в сфере культуры, искусства, образования, создания ООП и реализации и создания новых учреждений культуры и образования на территории Республики Беларусь. (срок действия - бессрочно) РР от 23 мая 2018 г. N 638.

1. Прямой детскую школу искусств, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации в качестве условий образовательной деятельности

В Истринском районе Красногорского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг производится в отношении структурных единиц в сфере искусства:

Наименование организации	Наименование услуги
МБУ ДО «Искусства детства школа искусств»	Искусстводетская школа искусств

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах в цифровизированных источниках в образовательных организациях

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовались формы оценки, специально созданные Исполнителем. Показатели для оценки были разработаны на основе требований нормативной базы:

- Статья 29 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации".
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 июля 2013 года № 592 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления 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 № 1065 «Об утверждении требований 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 23 мая 2014 г. № 785».
- Приказ Министры спорта Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг образовательной деятельности образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Оценки сайта проводились Исполнителем методом анализа официального сайта образовательной организации в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие структуру и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной деятельности для инвалидов (пункты 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Правил Министры спорта Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114).

Результатом оценки стал выданный исполнитель, размещенный в соответствии с "Единым документом расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организаций в сфере культуры, сферы туризма, образования, спортивного обслуживания и физического воспитания «Мульти-социальной платформой», утвержденной приказом Минтруда России от 21 мая 2018 г. № 344. Система сбора информации, представленной на сайте и на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, размещена в форме

решила, проведённых по шкале от 0 до 100 баллов, где 0 - это минимальный объем информации, а 100 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки информации, представленной на сайте указанного учреждения.

Таблица 1.
Объем информации, размещенной на официальном сайте учреждения, соответствующий требованиям
Международных стандартов, которые устанавливает качество информации на сайте

Организация	Наличие информации на сайте
Центр для детей и подростков	85

В целом, у организации достигнуто максимальное интегральное количество - 85 баллов.

Оценка сайта проведена Спедсервом в процессе выполнения информационно-аналитической программы. В оценке сайта учитывались наличие, актуальность, открытость и доступность информации по организации, осуществляющей образовательную деятельность (Функц. 2.1 по программе повышения квалификации Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не установлен перечень требований к содержанию информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте в соответствии с программой. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем размещенной информации: оценка сайта должна приниматься любой максимальной оценкой (100%). После посещения организации было выявлено, что сайт с информацией о деятельности функционирует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получили максимальную оценку в 100 баллов из 100 возможных.

Все информация, которая размещена на сайте организации отсутствует на сайте организации, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 3.1 "Неисполнение, выявленное в ходе обследования информации, размещенной на официальном сайте в соответствии со стандартом в соответствии с программой" и представлено по их содержанию в данном отчете.

4. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг используется метод опроса. Для проведения опроса были подготовлены "Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и (или) оказания услуг населению кодексом социальной ответственности" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минпросвещения России от 30.03.2019 № 60/01.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности рекомендаций составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 рекомендаций в одной организации.

Наименование услуги	Количество опрошенных услуг в год	Численность рекомендаций	Доля рекомендаций
Центр для детей и подростков	242	101	90%

Выявлены и обобщены мнения получателей услуг при выявлении мнения для оценки получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательных организаций, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими объем критериев оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями,

утвержденная Планом Министерства на территории РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Сопоставлена с объемом интернет-маркетинга в Цифровой Экономике и т.д.

Срок проведения опроса с 25 марта по 24 апреля 2021 года.

Для опроса составлена электронная анкета, которая направлялась для проведения опроса в организации, предоставившие перечень контактов:

info@strelka.ru / info@strelka.ru

Переходом в результате опроса об удовлетворенности качеством услуги назвали 75%.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности релеванностью, открытостью, полнотой и доступностью информации в деятельности организации, размещенной на информационном стенде в деятельности организации. Следующие данные по данному вопросу представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

Доля респондентов, обладающих сформированным статусом удовлетворенности услугой в отношении доступности информации, размещенной на информационном стенде в деятельности организации, %

Показатель	Параметры	Удовлетворенность
Исходные данные по опросу	75	20

Из числа респондентов, обладающих в целом организацией, все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 100%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации в деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Следующие данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обладающих достаточным уровнем информативности телекоммуникационной сети "Интернет" в отношении открытости, полноты и доступности информации, размещенной на официальном сайте организации, %

Показатель	Параметры	Удовлетворенность
Исходные данные по опросу	77	5%

Из числа респондентов, обладающих информационным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство респондентов неудовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации в деятельности - доля удовлетворенных 91%.

Респондентам было предложено рассмотреть различные условия, касающиеся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий преобразования прямого обслуживания, предоставляемых клиентам, вы можете увидеть в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля клиентов, считающих наличие условий комфортности предоставления услуг организацией, %

Условия комфорта	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации
Исходные данные по опросу	23

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации для большинства опрошенных, который был рассмотрен как среднее значение всех предложенных условий, равен 50%.

Показатели удобства Оператором подтверждено наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности ведется при помощи анкеты, которая используется также для оценки наличия информации на информационном сайте организации и доступности услуг для инвалидов (данные в Приложении 3 к данному отчету). В основе методики расчета критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (данный 2.1) на территории предоставления Пункта Минздравсоцразвития Российской Федерации от 15 марта 2019 года № 114).

Средний балл по всем вопросам удовлетворенности различными аспектами предоставления услуг для инвалидов и организации. По данному критерию было предложено ответить только людям, имеющим устойчивую группу инвалидности для их предоставления. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 4.

Таблица 4.

Данные результатов анкеты, касающейся удовлетворенности услугами предоставления, оказываемыми специалистами подразделения предоставления услуг для инвалидов. %

Условия комфортности	Средний уровень удовлетворенности услугой в процентах
Уровень доступности услуг	100

В организации дополнительного образования все специалисты имеют устойчивую группу инвалидности (для их предоставления), удовлетворены возможностью предоставления услуг для инвалидов и организации - показатель удовлетворенности 100%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет ведется при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном сайте организации и наличия условий комфортности (данные в Приложении 3 к данному отчету). В основе методики расчета критерия «Доступность услуг для инвалидов» (формулы 3.1 и 3.2 на территории предоставления Пункта Минздравсоцразвития Российской Федерации от 15 марта 2019 года № 114). Сводными две группы показателей:

- сбор информации территориальных подразделений организации, с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (5 показателей).

В Таблицах 4 и 5 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов.

Показатели в Таблице 5 основаны на оценке условий доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование помещений групп инвалидности не соответствует требованиям
- 2 - Наличие выделенных помещений для автоинвалидных средств не соответствует
- 3 - Наличие специальных сафтов, поручней, ramp, пандусов, дорожек, тротуаров
- 4 - Наличие специальных временных
- 5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений и санузлов

Таблица 5.

Оборудование территории, связанной с организацией, не соответствующее требованиям для инвалидов

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма баллов
Уровень доступности услуг	1	0	0	0	0	1

Территория, принадлежащая к Детской школе искусств, а ее помещения в случае необходимости для проведения образовательных занятий - имеют 5 уровней доступности для инвалидов.

Номера в Таблице 6 означают пункт соответствующего уровня доступности:

- 1 - Дублирование текстовых данных на слуху и зрительно-акустический формат информации;
- 2 - Дублирование аудиотекста, текстов и аудио-визуальной информации на экранном дисплее, выполненными различными способами (брайл);
- 3 - Возможность предоставления информации на слуху (слуху и зрению) с использованием рельефных (тактильно-рельефных),
- 4 - Помощь, предоставляемая работниками организации, предоставляющими необходимые услуги (напрямую или через посредников) сотрудникам организации работникам организации;
- 5 - Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Таблица 6.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги парализованным

Уровень доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма баллов
Всего баллов предоставлено услугами	0	0	0	1	1	2

Сотрудники с ограниченными возможностями организации условий предоставления услуг парализованным другим, имеют доступ к услугам.

В организации обеспечены 2 из 5 уровней доступности, позволяющих инвалидам получать услуги парализованным другим.

Все условия доступности, которые существуют в организации, будут подробно представлены во пункте 4 доклада по 3.3 "Безопасность, выживаемость в ходе пандемии: результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предоставления по их использованию" данного отчета.

Данные вопросы качества удовлетворенности работодателями добровольностью и безопасностью двух типов работников:

- обеспечивающие персонал контакт с посетителями и информирование об услугах при обращении клиентов обращения в организацию;
- обеспечивающие непосредственное оказание услуг при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 7.

Таблица 7.

Удовлетворенность работников организацией возможностью работать при обращении в организацию культуры.

Тип взаимодействия работников с посетителями (услуг)	Обеспечение безопасности контактирование с посетителями	Обеспечение безопасности оказания услуг
Всего баллов предоставлено услугами	100	96

Как мы видим из Таблицы 7, почти все работники организации обеспечивающей образовательные услуги обеспечены добровольностью и безопасностью работников при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровнем удовлетворенности обеспечивающего персонала контакте с посетителями об услугах на уровне 96%.

Также значимым аспектом удовлетворенности работников обеспечивающих персонал и безопасностью работников организаций, с которыми они взаимодействуют в организационной сфере. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.
Удовлетворенность работников добротой качества и количеством работы при
использовании дистанционных форматов работы в среднем по компаниям, %

Показатель	Положительно	Удовлетворенно
Удовольствие от качества работы	85	98

Также важным элементом организации дистанционного образования, по мнению исследуемых дистанционных форматов взаимодействия, удовлетворены удовлетворенностью и работоспособностью работников – уровень удовлетворенности 93%.

В заключение, рассмотрев общую картину связи между организацией, которую они посещают. Для этого были заданы три вопроса и возможности рекомендаций, организации своим клиентам и рекомендация, удовлетворенности организационные условия предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Средние данные по данным вопросам представлены в Таблице 9.

Таблица 9.
Общие оценки организации, %

Показатель	Полностью рекомендовать организационным информации работникам	Удовлетворенность и работоспособность клиентов организации услуг	Удовольствие от качества услуг организации
Данные удовлетворенности	68	83	91

В рассмотриваемой организации почти все рассмотренные аспекты рекомендатель, организационно своим клиентам и работникам, достаточное количество клиентов услуг и удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг – уровень оценки по ним 91%.

4. Задачами по данному показателю, характеризующему наличие критерия оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

В соответствии с пунктом 5 «Плана сбора и обработки информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, искусства, образования, дополнительного образования и физической культуры и спорта» утвержденным Министерством культуры РФ от 31 мая 2018 г. № 078, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных в размещенном на официальном сайте для размещения информации о государственности и муниципальности учреждениях культуры.

Исходный показатель	Количество организаций, отвечающих	Численность учреждений	Доля учреждений
Наличие данных о видах культуры	243	127	99%

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность

1.1. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации в открытом доступе, на тематическом интернет-портале, размещенных на которых размещена информация о правовой стороне	Выявлено нарушений	
Наличие данных о видах культуры	103	103

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к обществу: информация, размещенная на сайте организации по тематическим разделам сайта	Выявлено нарушений	
Наличие данных о видах культуры	85	100

1.2.1. Наличие в документах организации на официальном сайте организации информации о способах взаимодействия с клиентами (на сайте организации)	Выявлено нарушений		
Наличие данных о видах культуры	Количество функций, указанных способами взаимодействия (открытость взаимодействия)	3	96

1.2.1. Наличие доступной информации, размещенной на сайте организации, по отношению к обществу: информация, размещенная на сайте организации по тематическим разделам сайта	Выявлено нарушений	
Наличие данных о видах культуры	53	61

1.2.2. Наличие доступной информации, размещенной на сайте организации, по отношению к обществу: информация, размещенная на сайте организации по тематическим разделам сайта	Выявлено нарушений	
Наличие данных о видах культуры	24	62

3. Комфортность условий предоставления услуг

3.1. Наличие комфортных условий предоставления услуг		Экспертный параметр	
Корректирующий показатель	Полнота и качество предоставления услуг в соответствии с условиями предоставления услуг		100
3.1.1. Наличие в доступной услуге, удовлетворяющей комфортности предоставления услуг организации, на объективно сформированных условиях услуги, соответствующих данным условиям		Высший показатель	
Корректирующий показатель		135	120

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие выделенных помещений для инвалидов в организации и во всех помещениях, где предоставляются услуги, для инвалидов и инвалидов с ограниченными возможностями		Экспертный параметр	
Корректирующий показатель	Качество условий доступности помещений для инвалидов и инвалидов с ограниченными возможностями	1	20
3.2.1. Наличие выделенных помещений для инвалидов в организации, а также для инвалидов и инвалидов с ограниченными возможностями		Полный показатель	
Корректирующий показатель	Качество условий доступности помещений для инвалидов и инвалидов с ограниченными возможностями (отсутствие барьеров)	1	40
3.3.1. Наличие в организации услуг, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов, на основании вводу организации по состоянию здоровья инвалидов, осуществляющих соответствующий запрос, включая предоставление информации о наличии и условиях предоставления		Высший показатель	
Корректирующий показатель		1	1

4. Добросовестность, надежность, работоспособность организации

4.1.1. Наличие в доступной услуге, удовлетворяющей добросовестности, надежности, работоспособности организации, обеспечивающей при этом доступность, своевременное предоставление услуг, по объективно сформированным условиям услуги, соответствующих данным условиям		Экспертный показатель	
Корректирующий показатель		120	120
4.2.1. Наличие в доступной услуге, удовлетворяющей добросовестности, надежности, работоспособности организации, обеспечивающей при этом доступность, своевременное предоставление услуг, по объективно сформированным условиям услуги, соответствующих данным условиям		Полный показатель	
Корректирующий показатель		115	120
4.3.1. Наличие в доступной услуге, удовлетворяющей добросовестности, надежности, работоспособности организации, обеспечивающей при этом доступность, своевременное предоставление услуг, по объективно сформированным условиям услуги, соответствующих данным условиям		Высший показатель	
Корректирующий показатель		125	125

Б. Удвоение информации – увеличение количества услуг

<p>Б.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рассмотреть заявки организации и предоставить услуги (в том числе временно, если необходимо) в целях оказания услуг, определенных государственными услугами, предоставляемыми на платной основе</p>	<p>Выходные значения</p>	
<p>Образцы заявок на оказание услуг</p>	<p>118</p>	<p>120</p>
<p>Б.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организацией в соответствии с предоставленными услугами, в отношении оказания услуг, определенных государственными услугами, предоставляемыми на платной основе</p>	<p>Выходные значения</p>	
<p>Образцы заявок на оказание услуг</p>	<p>118</p>	<p>120</p>
<p>Б.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организацией в соответствии с предоставленными услугами, в отношении оказания услуг, определенных государственными услугами, предоставляемыми на платной основе</p>	<p>Выходные значения</p>	
<p>Образцы заявок на оказание услуг</p>	<p>118</p>	<p>120</p>

5. Оценки качества недостатков в работе организаций, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания образовательной деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных страницах в помещениях организаций

По официальному сайту организации не представлены информации в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, а также Приказом Министерства образования РФ от 15 марта 2019 г. № 114.

Наименование недостатков
Ивановская детская школа искусств 1.8. Наличие в функциональном разделе «Часто задаваемые вопросы» 1.10. Наличие на главной информации о структуре официального сайта (длина сайта); 1.11. Наличие ссылок на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" 6.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса 6.4. Телефон и электронный почта руководителя 6.5. Телефон и электронный почта заместителя руководителя 7.1. Страница о наличии объектов охраны, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья 7.2. Страница об условиях питания обучающихся, о том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 7.5. Страница об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

Территория, предоставляемая в организации и расположенная в ее помещениях не оборудована с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. Данным условиям отвечают в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства образования РФ от 15 марта 2019 г. № 114.

Наименование недостатков
Ивановская детская школа искусств Наличие сведений о наличии для инвалидов средств передвижения Наличие контрфактов цифров, документов, размещенных на сайте приемов Наличие сведений о предоставлении Наличие сведений об оборудовании санитарно-гигиенических помещений и оборудовании для инвалидов на сайте и наличие документов и достоверной информации Доступность информации, знаков и иной текстовой и графической информации лицам, имеющим различные виды физических нарушений (взрослым и детям) Возможности предоставления информации на сайте (судьба ребенка) услуг образовательного (обеспечение образовательных)

6. Предложения по совершенствованию деятельности организации

Следует создать официальный сайт в сети Интернет и исполнять все необходимые информационные обязанности в соответствии с требованиями, утвержденными постановлением правительства Российской Федерации от 16 июля 2013 года № 581, в целях исполнения постановления правительства РФ от 17 марта 2019 г. № 114.

Постепенно по мере возможности оборудовать территорию, принадлежащую к организации, и на территории с разным уровнем доступности для инвалидов, в целях создать условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в соответствии с требованиями, определенными в разделе 5.2 плана. Данные условия описаны в пунктах 5.1 и 5.2 Приказа Министерства образования РФ от 18 марта 2019 г. № 114.

Степень открытости и доступности информации об образовательной организации на её официальном сайте

Подраздел 1.1
1.1.1. Наличие даты создания образовательной организации
1.1.2. Наличие информации об организационно-правовой форме организации
1.1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации
1.1.4. Наличие расписания графика работы организации
1.1.5. Наличие информации о формах и методах обучения обучающихся
1.1.6. Наличие информации о формах организации образовательной деятельности
1.1.7. Наличие информации о формах организации образовательного процесса, включая, в том числе, дистанционные, смешанные, индивидуальные образовательные услуги
1.1.8. Наличие информации о формах реализации образовательных программ
1.1.9. Наличие информации о формах реализации образовательных программ, реализуемых образовательной организацией (включая информацию о формах реализации программ дополнительного образования)
1.1.10. Наличие информации об организационной структуре, включая сайт (портал)
1.1.11. Наличие информации об официальном сайте Национального государственного университета «Днепропетровск «Обдарум»
1.1.12. Наличие информации об официальной странице образовательной организации «Обдарум» на территории Украины (среди других социальных сетей)
2. Структура и органы управления образовательной организацией
2.1. Наличие информации о структуре образовательной организации (формы управления или информации об образовании)
2.2. Наличие информации о структуре образовательной организации (форма управления образовательной организацией)
2.3. Наличие информации о структуре образовательной организации (форма управления образовательной организацией)
3. Документы
3.1. Наличие устава образовательной организации
3.2. Наличие информации о документах образовательной деятельности (ссылка на документ)
3.4. Наличие информации о финансово-экономической деятельности образовательной организации (экономическая деятельность)
3.5. Наличие информации о нормативных документах, регламентирующих работу образовательной организации (форма открытости и прозрачности образовательной деятельности, включая информацию об образовательных услугах)
3.6. Наличие информации о программах развития образовательной организации
3.7. Наличие информации о программах развития образовательной организации (ссылка на документ)
3.8. Наличие информации о результатах деятельности образовательной организации

7.5. Наличие программной поддержки, обеспечивающей контроль качества образовательных программ, включая возможность проведения мониторинга за качеством преподавания

4. Образование

4.1. Информации о результатах уровня образования

4.2. Информации о реализуемых формах обучения

4.3. Информации о направлении образования

4.4. Наличие системы образовательной программы и программы повышения квалификации

4.7. Наличие системы в работе программы повышения квалификации персонала (курсы) и повышения квалификации

4.8. Наличие системы повышения квалификации персонала с привлечением вузов

4.9. Наличие системы повышения квалификации работников образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность

4.10. Информации о наличии системы повышения квалификации обучающихся и преподавателей

4.11. Информации о методах, которыми осуществляется образование (обучение)

5. Образовательные стандарты

5.1. Информации о федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) в области образования

6. Руководство. Педагогический состав

6.1. ОН. Организационный

6.2. ОН. Организационно-педагогический

6.3. Педагогический состав педагогического персонала

6.4. Телефон и электронная почта руководителя

6.5. Телефон и электронная почта заместителя руководителя

6.6. Ф.И.О. работников

6.7. Данные об образовании (достоинства)

6.8. Наличие документов, подтверждающих наличие сертификатов и лицензий на образование

6.9. Данные об образовании и квалификации (аттестация) педагогического персонала

6.10. ОН. Иные сведения

6.11. Сфера работы по специальности

7. Информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность

7.1. Сведения об организации образовательной деятельности, включая сведения о количестве обучающихся, о количестве педагогического персонала, о количестве обучающихся, о количестве педагогического персонала, о количестве обучающихся, о количестве педагогического персонала

7.2. Сведения об организации образовательной деятельности, включая сведения о количестве обучающихся, о количестве педагогического персонала, о количестве обучающихся, о количестве педагогического персонала

7.3. Сведения об организации образовательной деятельности, включая сведения о количестве обучающихся, о количестве педагогического персонала, о количестве обучающихся, о количестве педагогического персонала

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций

ФОРМА ОПРОСА ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения: _____

Время окончания посещения: _____

Отметьте «Да» или «Нет» (если невозможно, проставьте «Нет»), если невозможно ответить – «Отсутствует»

№ п/п	Объекты оценки	Качество информации		
1. Открытость и доступность информации об организации.				
1.1	Информация о миссии/подходе к образованию организации в ее филиалах (при наличии)	Да	Нет	
1.2	Информация о режиме, графике работы.	Да	Нет	
1.3	Информация в контактных телефонах и об адресе электронной почты.	Да	Нет	
1.4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организацией (список членов попечительского/наблюдательного/исполнительского советов; органы управления: филиалы, школы, отделения/дочерские/филиальные структуры/кооперативы); адрес официального сайта в сети Интернет (структура сайта/подстраницы (для родителей); адрес электронной почты; структура подразделения (специализация).	Да	Нет	
1.5	Личный сайт/сайт/сайт образовательной деятельности (с приложением)	Да	Нет	
1.6	Голосовая почта/общественная информация (с приложением)	Да	Нет	
1.7	Информация о правах ребенка/ребенка-инвалида (аккредитованная образовательная программа (11-12 классы) государственной/частной школы)	Да	Нет	
1.8	Доступны ли нормативные акты государственного законодательства и государственной образовательной деятельности, и тем числе регламент работы организации (система управления, планы и отчеты/обучения/воспитания, программа, перспективность и перспективность контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и порядок, порядок, аттестация и государственная образовательная программа, порядок оформления документов, взаимодействие и взаимодействие образовательной организации с органами государственной власти/органами государственной власти, государственная образовательная программа/образовательная программа/образовательная программа).	Да	Нет	Частично
1.9	Документы о предоставлении платных образовательных услуг (при наличии), в том числе формы договоров об оказании платных образовательных услуг, документы об упреждении возможности обучения по платной образовательной программе	Да	Нет	
1.10	Информация об учебной программе платных образовательных программ (предоставляется на сайте)	Да	Нет	

1.11	Наличие логотипа организации в адресной строке сайта			
1.12	Наличие информации о деятельности организации, ее составе, структуре (фирменное наименование, юридический адрес, филиалы, представительства, адреса филиалов, адреса представительств), контактные телефоны, адреса электронной почты, а также наличие информации о месте нахождения филиалов организации (примечание)	Да	Нет	Нет
1.13	Наличие информации о порядке оказания услуг, в том числе: перечень услуг с перечислением возможностей их оказания (филиалы)	Да		Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1	Обеспечены ли организация условия для предоставления услуг			
2.1.1	Наличие комфортабельных условий (оснащения)	Да		Нет
2.1.2	Наличие в помещениях кондиционеров	Да		Нет
2.1.3	Доступность интернета	Да		Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-технических помещений (туалеты, душевые, кабинки для переодевания, туалеты в туалетах и др.)	Да		Нет
2.1.5	Своевременное проведение ремонтных работ	Да		Нет

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1	Оборудование территории, принадлежащей организации, в том числе помещений с учетом доступности для инвалидов			
3.1.1	Оборудование помещений для инвалидов на территории организации	Да		Нет
3.1.2	Наличие пандусов в здании для беспрепятственного доступа инвалидов	Да		Нет
3.1.3	Наличие адаптированных туалетов, душевых, раздевалки для инвалидов	Да		Нет
3.1.4	Наличие специальных проездов	Да		Нет
3.1.5	Наличие средств по оборудованию зданий, помещений, помещений в организации	Да		Нет
3.2	Обеспечены ли организация условия доступности, возможности оказания услуг инвалидам			
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и визуальной информации	Да		Нет
3.2.2	Дублирование информации, текста и иной информации в печатном виде для инвалидов с нарушениями зрения	Да		Нет
3.2.3	Возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению), услуг сурдопереводом (аудиодублирование)	Да		Нет

1.2.4	Проводят, оказывают поддержку и организуют, предоставляют возможность обучения (дистанционного) (включая профессионального развития) (если применимо)	Да	Нет
1.2.5	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или по дому	Да	Нет

Приложение 3

АНКЕТА²

Этот опрос полученный услуг в качестве условий деятельности образовательной деятельности образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

Уважаемый участник опроса! Опрос проводится с целью выявления мнения граждан и качества работы образовательных организаций. Актуальность образовательных организаций. Пожалуйста, отвечайте на вопросы анкеты. Ваши ответы позволят улучшить работу образовательных организаций и повысить качество оказания услуг гражданам. Опрос проводится анонимно. Ваши ответы для опроса, конфиденциальности информации гарантируем. Конфиденциальность информации Ваши ответы и качество работы опроса не будет образовательной организацией публикуется.

1. При обращении организации обратитесь ли Вы к информации в социальных сетях, размещенной на информационных страницах в интернете организации?

Да Нет (если да, указать №)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и достоверностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных страницах в интернете организации?

Да Нет

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

Да Нет (если да, указать №)

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

Да Нет

5. Можете ли вы предоставить перечень условий предоставления услуг в организации:

Условия	Да	Нет
Наличие сайта организации (форма)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

² Анкета разработана в соответствии с "Методикой оценки качества образовательных учреждений государственного высшего профессионального образования, осуществляющего образовательную деятельность на территории РФ" (Приложение 3 к приказу Минобрнауки России от 30 июля 2014 г. № 575).

Насколько я доволен/льна качеством обслуживания в этом/этой учреждении?

Насколько я доволен/льна качеством работы персонала организации?

Насколько я доволен/льна качеством обслуживания клиентов в организации?

Удовлетворены ли вы качеством обслуживания клиентов в организации?

6. Имате ли Вы (или Ваше предприятие/компания/учреждение/ Вы платите) установленную группу инвалидности?

Да Нет (другой вариант)

7. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг для инвалидов в организации?

Да Нет

8. Удовлетворены ли Вы добросовестностью и качеством работников организации, обеспечивающих регулярный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном общении в организации (работники зала, призывы, классы и прочие работники)?

Да Нет

9. Удовлетворены ли Вы добросовестностью и качеством работников организации, обеспечивающих первоочередное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекарь, экскурсоводы и прочие работники)?

Да Нет

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

8. дистанционные способы взаимодействия: электронная почта, дистанционный сервис (форма для подачи заявления/ обращения, электронная очередь, электронная регистрация на мероприятия и услуги, услуги "Человек-электронный сервис" доступны для инвалидов (услугами по телефону).

Да Нет (другой вариант)

11. Удовлетворены ли Вы добросовестностью и качеством работников организации, с которыми взаимодействуете лично и дистанционной форме?

Да Нет

12. Хотели бы Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если родственникам не будет сообщено об организации/ учреждении, вы могли бы их рекомендовать, если бы было сообщено о возможности организации?

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

8. организационные условия предоставления услуг: доступность, наличие информации, качество работы персонала/ наличие необходимых услуг/ возможность взаимодействия, доступность, удобство.

Да Нет

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

Да Нет

15. Наше предложение не подразумевает оказания услуг в другой организации:

16. Ваш пол: Мужской Женский 17. Ваш возраст _____ (укажите годы)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!