

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА ДОНЕЦКА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Донецк 2021

Содержание

Введение	4
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность.....	6
2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования	10
2.1 Выборка исследования	10
2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах	12
3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области.....	25
4. Рейтинг по показателям по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области.....	29
5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования города Донецка Ростовской области с указанием лучших организаций по результатам анализа.....	42
6. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организаций образования по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.....	44
6.1 Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность	44
6.2 Предложения для образовательных организаций по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность	45
Приложение 1. Перечень организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области в 2021 году.....	46

Приложение 2. Анкета получателей услуг	47
Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность	49
Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций города Донецка Ростовской области	52
Приложение 5. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность	54
Приложение 6. Протоколы по организациям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.....	55

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории города Донецка Ростовской области - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

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

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

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями,

осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации.

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

Основной целью сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

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

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

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

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

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

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

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Объект исследования – образовательные организации города Донецка Ростовской области, осуществляющие образовательную деятельность в 2021 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования – сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями города Донецка Ростовской области,

осуществляющими образовательную деятельность в 2021 году на основе общедоступной информации.

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

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;
- на основе технического задания разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения анкетирования;
- осуществлен поиск адресов сайтов организаций, участвующих в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями города Донецка Ростовской области.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательных организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

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

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

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

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством просвещения Российской Федерации. А именно:

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

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

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

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

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

2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, составила 1 017 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);

- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Донецка Ростовской области.

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

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	234	339	69,03
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	262	413	63,44
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	244	452	53,98
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	277	677	40,92
	Всего:	1017	1881	

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

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

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, утвержденных Минпросвещения России от 12.12.2019 г. (табл. 2.1, 2.2).

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

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
I. Основные сведения						
1.	Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации, о представительствах и филиалах образовательной организации	+	+	+	+	
3.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+	+	+	+	
4.	Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	
5.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
II. Структура и органы управления образовательной организацией						
6.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
7.	Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением копий), 0,5 – представлены только сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления); 0 – информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)						
8.	Устав образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
9.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
10.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	+	+	x	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
						образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
11.	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
12.	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор.	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует
13.	Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
14.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
						образовательной программе; 0 – информация отсутствует
15.	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)	+	+	x	x	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 – информация отсутствует
IV. Образование						
17.	Информация о реализуемых уровнях образования	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
18.	Информация о формах обучения	+	+	+	+	
19.	Информация о нормативных сроках обучения	+	+	+	+	
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+*	+*	x	

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
21.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует
22.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	
23.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	+	+	+	+	
24.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+	+	+	+	
25.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+	+	+	+	
26.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
27.	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	x	+	+	x	
28.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки	+	+	+	+	
29.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают	x	+	+	x	

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	наименование образовательной программы					
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>						
30.	Уровень образования	x	x	+	x	1 – информация представлена,
31.	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	x	x	+	x	0 – информация отсутствует
32.	Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	x	x	+	x	
33.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	x	x	+	x	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 – информация отсутствует
V. Образовательные стандарты						
34.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)	+	+	+	+*	1 – информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками)), 0,5 – представлена информация без приложений; 0 – информация отсутствует

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
VI. Руководство. Педагогический состав						
35.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
36.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	+	+	+	+	отсутствует
37.	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, включая места, не указываемые в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ в приложении к лицензии на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности						
38.	Информация о материально-техническом обеспечении	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)					объеме; 0,5 - информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует
39.	Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
40.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	
41.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	
42.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	
43.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	
44.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки						
45.	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	x	+	+	x	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
46.	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями	+*	+*	+*	x	отсутствует

№	Наименование информации об образовательной организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии					
47.	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)	x	x	+	x	
IX. Финансово-хозяйственная деятельность						
48.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
49.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	+	+	+	+	
X. Вакантные места для приема (перевода)						
50.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 – информация отсутствует
	Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на сайте:	40	45	49	38	

Примечание:

«+» - информация должна быть представлена;

«x» - не должна быть представлена;

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

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

№	Наименование информации об образовательной организации ²	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
I. Основные сведения						
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
2.	Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией						
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)						
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензии на

² Перечень информации рекомендован Общественным советом при Минпросвещения России по НОКО (в рамках согласования проекта методических рекомендаций к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей. Протокол Общественного совета при Минпросвещения России по НОКО от 25 ноября 2019 г. № ОС/7/пр).

№	Наименование информации об образовательной организации ²	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
						осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
6.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	+	+	x	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
7.	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует

№	Наименование информации об образовательной организации ²	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
IV. Образование						
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+	+	x	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
10.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует
11.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	x	+	+	x	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>						
12.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	x	x	+	x	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 – информация отсутствует
V. Руководство. Педагогический состав						
13.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с

№	Наименование информации об образовательной организации ²	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
	филиалов образовательной организации (при их наличии)					требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
14.	Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины	+	+	+	+	
VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности						
15.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
	Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на сайте:	11	14	15	11	

Примечание:

«+» - информация должна быть представлена;

«х» - не должна быть представлена;

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

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

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

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

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

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», наибольший результат *99 баллов* набрало муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк».

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

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

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	99	1
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	95	2
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	87	3
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	86	4

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную

деятельность, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк».

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

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	1
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	98	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	94	3
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	90	4

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *72 балла* набрало муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк».

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

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	72	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	66	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	54	3
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	34	4

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», наивысший результат 100 баллов из 100 возможных набрали две организации: муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк» и муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк».

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

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	98	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	97	3

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наивысший результат 100 баллов из 100 возможных набрали две организации: муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк» и муниципальное бюджетное

общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк».

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

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	97	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	97	

4. Рейтинг по показателям по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

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

В результате проведенного анализа получены следующие значения, представленные в таблице 4.1.

Таблица 4.1 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	99	1
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	97	2
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	97	
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	93	3

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве условий оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 1.2.1. представлен 4 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	100	1
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	90	2
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	60	3
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	60	

1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

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

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

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

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.3.

Таблица 4.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	98	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	98	

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.4.

Таблица 4.4 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	100	1
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	100	
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	80	2

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

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

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.5.

Таблица 4.5 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	96	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	89	3

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.6.

Таблица 4.6 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	60	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	40	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	0	3
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	0	

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности

предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.7.

Таблица 4.7 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	60	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	60	
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	60	
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	20	2

3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.8.

Таблица 4.8 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	100	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	86	2

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.9.

Таблица 4.9 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	99	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	97	3

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих

непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.10.

Таблица 4.10 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	99	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	98	3
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	98	

4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.11.

Таблица 4.11 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	98	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	97	3

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.12.

Таблица 4.12 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	96	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	96	

5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.13.

Таблица 4.13 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	99	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	98	3
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	98	

5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.14.

Таблица 4.14 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	100	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	100	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	98	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	97	3

5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования города Донецка Ростовской области с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Министерства образования и науки Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательной деятельности проведенного в целях независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области.

В таблице 5.1 представлен рейтинг условий оказания услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области.

Самый высокий балл итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность набрало муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк» – *92 балла*.

Второе место заняло муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк» – *89 баллов*.

Третье место у муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк», набравшего *88 баллов*.

Полный рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность набрало, приведен в таблице 5.1.

Таблица 5.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	92	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	89	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	88	3
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	85	4

Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области



6. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организаций образования по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

6.1 Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Рекомендации для образовательных организаций:

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785;

2. Проводить системную работу по созданию условий для организаций обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;

3. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности.

Предложения и замечания получателей образовательных услуг, полученные при проведении опроса, приведены в Приложении 4.

Более детальные рекомендации по каждой образовательной организации представлены в протоколах (См. Приложение 6 к отчету).

6.2 Предложения для образовательных организаций по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Основными направлениями улучшения показателей являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией;
- повышение комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайте и стендах образовательных организаций.

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

Приложение 1. Перечень организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Донецка Ростовской области в 2021 году

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	346330, Ростовская область, г Донецк, ул. Советская 51	Бенцлер Светлана Валерьевна	(86368) 2- 86-02	school1 - donetsk @yand ex.ru	https:// www.d onscho ol1.co m/
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	346330, Ростовская область, город Донецк, проспект Мира, 31	Фролов Евгений Валерьевич	89585446 363	School 2don@ yandex .ru	http://d on- mbous osh2.uc oz.ru/
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	346330, Ростовская область, г. Донецк, ул.Цветкова,2 0а	Литвинова Ирина Николаевна	(86368)2- 77-97	donsch ool- sr3@ya ndex.ru	http://d onscho ol- sr3.uco z.ru/
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	346341, Ростовская область, город Донецк, 3-й микрорайон, 10	Кузнецова Татьяна Александровна	8(86368) 2-58-18	donetsk .shkola 12@ya ndex.ru	http:// mboyc osh12. ucoz.ru /

Приложение 2. Анкета получателей услуг

АНКЕТА

Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.

Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению.

Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да
2. нет → переход к вопросу №3

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

1. удовлетворен(а)
2. не удовлетворен(а)

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

1. Да
2. нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)
2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)
2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да
2. нет → переход к вопросу № 8

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а)
2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а)
2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель и т. д.)?

1. удовлетворен(а)
2. не удовлетворен(а)

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)

1. удовлетворен(а)
2. не удовлетворен(а)

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

1. да
2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

1. Показатели, характеризующие **открытость и доступность информации** об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами ³ : <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

2. Показатели, характеризующие **комфортность условий**, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

³ Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

3. Показатели, характеризующие **доступность образовательной** деятельности для инвалидов

№ п/п	Показатели
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)</p>

4. Показатели, характеризующие **доброжелательность, вежливость работников** организации

№ п/п	Показатели
4.1.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
4.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
4.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>

5. Показатели, характеризующие **удовлетворенность условиями** осуществления образовательной деятельности организаций

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций города Донецка Ростовской области

Организация	Предложения и замечания
<p>1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»</p>	<p>Большая нагрузка на учителей Больше компьютеров В класс новые парты Заменить столы и стулья в тех кабинетах, где стоят старые. Качественный интернет и в каждом кабинете современные компьютеры и оборудование Мне как родителю не очень удобно, что занятия начинаются в 8-30, хотелось бы чтобы занятия начинались в 8-00 Много часов на внеурочку. Не хотим дистанционное обучение Немаловажное значение в предоставлении образовательных услуг и в организации учебного процесса в школе имеет комфортная внутришкольная среда и внутреннее пространства учебного класса позволяющее сохранить психофизиологическое здоровье, развить эстетическое воспитание учащихся, вовлечь в образовательную деятельность. В этой связи особая роль отводится оснащению и оформлению учебного класса. Хотелось бы видеть в учебных кабинетах удобную современную мебель, технические средства обучения, интерактивные комплексы и пособия, наглядные пособия, стенды. Необходимо откорректировать график движения школьного автобуса. Часть детей приезжает в школу очень рано. До начала занятий дети практически без контроля. Обновить книжный фонд привести двор в порядок, асфальтировать Провести переаттестацию педагогов на проф пригодность. Улучшить качество подачи материала учащимся. Расширение компьютерных классов и создание классов по труду для мальчиков и швейному мастерству для девочек Сделать ремонт исторической части здания Улучшить питание и разнообразить выпечкой школьный буфет. Хотелось бы для первоклашек автобус по расписанию их уроков. Питание в столовой по лучше. Хочется, чтобы были спортивные кружки.</p>
<p>2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»</p>	<p>Заасфальтировать двор Внеурочка заканчивается поздно нужен охранник в школе поставить больше видеокамер в школе и на территории поставить в каждом классе сплит-системы Ремонт асфальта во дворе школы турникет футбольное поле для детей</p>

Организация	Предложения и замечания
<p>3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»</p>	<p>Группа продленного дня необходима Для безопасности наших детей не хватает охраны. Мыть туалеты Направлять фото домашних заданий в родительскую группу на постоянной основе. С учётом эпидемиологической ситуации информация постоянно требуется кому-либо из учеников. Но доступ к ней отсутствующие чаще всего могут получить только после окончания рабочего дня - когда вернутся с работы кто-либо из активных родителей присутствовавших учеников и пришлёт. Тем самым заболевшие дети ставятся в изначально неравные условия. не удовлетворены временем езды автобуса, утром очень рано, зачем сидеть в школе целый час до уроков) Нет ремонта, внешний вид начальной школы 3 оставляет желать лучшего! Озеленить класс Ремонт начальной школы не удовлетворяет! Старая форма обучения была намного лучше, из чего знаний у детей было больше. У детей нет нормального спортзала, в классе течёт и валится потолок, крыша требует ремонта. В столовой нет профессионального повара. Процесс обучения построен на стыде и вине. В классе есть мальчик, с отклонениями в обучении и социально опасным поведением, который мешает обучению всех детей! Увеличить количество кружков по интересам при школе Я категорически против запрета - "родителям входа в Школу", т. к. Это не зона или тюрьма .</p>
<p>4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»</p>	<p>Введение профильного обучения в старших классах, поддержка одаренных детей Повышение профессиональных навыков педагогов</p>

Приложение 5. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Наименование образовательной организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3.	Критерий 1	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Критерий 2	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3.	Критерий 3	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3.	Критерий 4	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3.	Критерий 5	Итоговый показатель
Средний балл	96,50	77,50	99,00	91,75	95,00	96,25	95,50	25,00	50,00	96,50	56,50	99,00	98,75	98,75	98,75	98,00	98,75	98,75	98,50	88,50
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»	97	90	98	95	100	89	94	0	60	100	54	99	98	98	98	96	98	98	97	88
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»	97	60	100	87	80	100	90	40	60	100	66	100	99	100	100	100	98	100	100	89
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»	99	100	98	99	100	96	98	0	20	86	34	97	98	97	97	96	99	97	97	85
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»	93	60	100	86	100	100	100	60	60	100	72	100	100	100	100	100	100	100	100	92

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ,
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И АНАЛИЗЕ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 имени Гриши Акулова муниципального образования «Город Донецк»

Регион: Ростовская область

Адрес: 346330, Ростовская область, г Донецк, ул. Советская 51

Ф.И.О. руководителя: Бенцлер Светлана Валерьевна

Контактный телефон: (86368) 2- 86-02

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранное количество баллов
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	95
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	97
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	94
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	89
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	54
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	98
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	97
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	96
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	98

5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		88
РЕЙТИНГ (МЕСТО СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ)		3

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию "Открытость и доступность информации об организации":

Несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины (частично)

Несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
- о наименовании направления подготовки и (или) специальности педагогического работника
- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогического работника

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности:

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

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов" имеются следующие недостатки:

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации

В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины (частично)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
- о наименовании направления подготовки и (или) специальности педагогического работника
- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогического работника

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

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

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами
- сменными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в образовательной организации

Обеспечить в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

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

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2 имени А.П. Маресьева муниципального образования «Город Донецк»

Регион: Ростовская область

Адрес: 346330, Ростовская область, город Донецк, проспект Мира, 31

Ф.И.О. руководителя: Фролов Евгений Валерьевич

Контактный телефон: 8(958)5446363

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранное количество баллов
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	87
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	97
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	60
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	90
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	80
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	100
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	66
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	100
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	100
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	98

5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		89
РЕЙТИНГ (МЕСТО СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ)		2

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию "Открытость и доступность информации об организации":

Несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заместителей, руководителей филиалов образовательной организации (при их наличии)
- о должности заместителей, руководителей филиалов образовательной организации (при их наличии)
- о доступе к информационным системам и информационно-коммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности:

- об электронных сервисах (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
- о технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг" выявлены следующие недостатки:

В образовательной организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов" имеются следующие недостатки:

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски

В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заместителей, руководителей филиалов образовательной организации (при их наличии)
- о должности заместителей, руководителей филиалов образовательной организации (при их наличии)
- о доступе к информационным системам и информационно-коммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- об электронных сервисах (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
- о технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

Обеспечить в образовательной организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами
- сменными креслами-колясками

Обеспечить в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощью, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории

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

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Цветкова муниципального образования «Город Донецк»

Регион: Ростовская область

Адрес: 346330, Ростовская область, г.Донецк, ул.Цветкова,20а

Ф.И.О. руководителя: Литвинова Ирина Николаевна

Контактный телефон: (86368)2-77-97

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранное количество баллов
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	99
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	99
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной в сети "Интернет"	98
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	98
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	96
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	34
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	0
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	20
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	86
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	97
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	97
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	97
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	97
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	96
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	99

5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	97
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		85
РЕЙТИНГ (МЕСТО СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ)		4

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию "Открытость и доступность информации об организации":

Несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогического работника

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов" имеются следующие недостатки:

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации

В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогического работника

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами
- сменными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в образовательной организации

Обеспечить в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- сделать возможным предоставление услуги в дистанционном режиме или на дому
- обеспечить помощью, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории

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

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №12 имени М.А. Шолохова муниципального образования «Город Донецк»

Регион: Ростовская область

Адрес: 346341, Ростовская область, город Донецк, 3-й микрорайон, 10

Ф.И.О. руководителя: Кузнецова Татьяна Александровна

Контактный телефон: 8(86368)2-58-18

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

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранное количество баллов
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	86
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	93
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	60
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	100
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	100
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	72
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	60
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	100
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	100
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	100
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	100
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	100
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	100
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	100

5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	100
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		92
РЕЙТИНГ (МЕСТО СРЕДИ ОРГАНИЗАЦИЙ ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ)		1

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию "Открытость и доступность информации об организации":

Несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- режим занятий обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- правила внутреннего трудового распорядка
- коллективный договор
- отчет о результатах самообследования
- аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)
- о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами
- о фамилии, имени, отчестве (при наличии) педагогического работника
- о занимаемой должности (должностях) педагогического работника
- о преподаваемых педагогическим работником дисциплинах
- о наименовании направления подготовки и (или) специальности педагогического работника
- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогического работника
- об общем стаже работы педагогического работника
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности:

- об электронных сервисах (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
- о технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов" имеются следующие недостатки:

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

В образовательной организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- режим занятий обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- правила внутреннего трудового распорядка
- коллективный договор
- отчет о результатах самообследования
- аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)
- о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами
- о фамилии, имени, отчестве (при наличии) педагогического работника
- о занимаемой должности (должностях) педагогического работника
- о преподаваемых педагогическим работником дисциплинах
- о наименовании направления подготовки и (или) специальности педагогического работника
- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогического работника
- об общем стаже работы педагогического работника
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- об электронных сервисах (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
- о технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- сменными креслами-колясками

Обеспечить в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)