|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Заказчик:  Министерство образования и  молодежной политики Свердловской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. | УТВЕРЖДАЮ  Исполнитель:  ИП Артемихин Л.Г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. |
|  |  |

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Свердловской области, реализующих программы дополнительного образования

2020 год

Екатеринбург 2020

Содержание

1.Место, время, цель, задачи, субъекты независимой оценки качества, формы и обстоятельства проведения независимой оценки качества 3

2. Описание методики проведения независимой оценки качества, инструментария независимой оценки качества в соответствии с нормативными правовыми документами, регламентирующими проведение независимой оценки качества 4

3. Анализ значений общих критериев и показателей, характеризующих качество деятельности образовательных организаций 6

3.1 Обобщенные замечания экспертов 6

3.2 Систематизация основных недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества 7

3.3 Общие итоги 9

3.4 Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями. Рейтинг организаций. 15

3.5 Примеры организаций с высокой и низкой удовлетворенностью условиями оказания услуг (по отдельным показателям) 191

3.6 Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе выявления и обобщения мнения граждан (пожелания и проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг) 203

3.7 Систематизация выявленных проблем деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования в разрезе муниципального образования 222

Приложения 391

# 1.Место, время, цель, задачи, субъекты независимой оценки качества, формы и обстоятельства проведения независимой оценки качества

Цель исследования: Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Свердловской области, реализующими программы дополнительного образования.

Задачи исследования:

− оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;

− определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательными организациями Свердловской области, реализующими программы дополнительного образования;

− разработка рекомендаций по повышению качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области.

Объектом исследования являются образовательные организации Свердловской области, осуществляющие образовательную деятельность по программам дополнительного образования.

Предметом исследования является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность по программам дополнительного образования.

Cубъекты независимой оценки качества - образовательные организаций согласно перечню (Приложение № 1 «Перечень образовательных учреждений»).

Место проведения: по месту нахождения образовательных организаций согласно перечню (Приложение № 1 «Перечень образовательных учреждений»).

Срок проведения исследования: с мая 2020 по сентябрь 2020 года.

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, реализующими программы дополнительного образования, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки в 2020 году, осуществляется через следующие источники информации:

а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

• наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

• обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

• обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (онлайн-опрос получателей услуг).

Методы исследования:

1. Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений.

2. Онлайн-опрос получателей услуг.

Сбор информации осуществляют сотрудники организации-оператора по специально разработанным формам бланков:

− форма для аудита сайтов образовательных организаций (Приложение 2);

− форма обследования при посещении образовательной организации/ самообследования руководителем образовательного учреждения (Приложение 3).

Онлайн-опрос проводится по унифицированной анкете для проведения опроса получателей услуг, разработанной в соответствии с рекомендуемой анкетой для проведения опроса получателей социальных услуг в рамках проведения независимой оценки качества (приложение к Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

Анкетирование осуществлялось, в том числе и с использованием QR-кода.

Анкеты заполняются получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации: родители (законные представители, обучающиеся в образовательных учреждениях, достигшие 14-летнего возраста).

Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 4.

Выборка.

Тип выборки - целевая неслучайная. Опрошено 68793 получателей услуг.

Оцениваемые организации - 379 образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, из списка исключены 34 спортивных организаций реализующих программы спортивной подготовки.

Количество получателей услуг, опрашиваемых в образовательной организации по каждой оцениваемой организации, представлено в Приложении 1.

Обстоятельства проведения независимой оценки качества – нестабильная эпидемиологическая ситуация.

# 2. Описание методики проведения независимой оценки качества, инструментария независимой оценки качества в соответствии с нормативными правовыми документами, регламентирующими проведение независимой оценки качества

Независимая оценка качества проводилась в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

3. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программа среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (далее – Приказ Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 114);

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «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» (далее – Приказ Минтруд РФ от 31.05.2018 № 344н);

5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Приказ Минтруда РФ от 30.10.2018 № 675н);

6. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

7. Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области».

8. Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей Министерства просвещения РФ 27.11.2019

Независимая оценка качества проводилась по пяти общим критериям и показателям в соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 114:

I критерий. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Показатели:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми документами:

- на информационных стендах в помещении организации;

- на официальном сайте.

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;

- электронной почты;

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);

- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве 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).

II критерий. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатели:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зон отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации.

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

III критерий. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Показатели:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещении с учетом доступности для инвалидов:

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

- дублирование инвалидам 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;

- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

IV критерий. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатели:

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

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, руководители, музыкальные работники, инструкторы по физической культуре и т.д.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

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

V критерий. Условия осуществления образовательной деятельности организаций.

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).

Методика расчета показателей описана в Приложении 5.

# 3. Анализ значений общих критериев и показателей, характеризующих качество деятельности образовательных организаций

## 3.1 Обобщенные замечания экспертов

Независимая оценка организаций произведена в отношении 379 образовательных организаций, осуществляющих дополнительной образование, расположенных на территории Свердловской области.

Образовательные организации, расположенные на территории Свердловской области, получили в целом достаточно высокие итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности – **84** балла, что по градации оценок bus.gov.ru соответствует уровню «**отлично**». При анализе баллов организаций в разрезе село/город можно сделать вывод, что результаты отличаются незначительно, однако более высокие баллы в городе по критерию «Комфортность предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов». В селе более высокие баллы по уровню доброжелательности и вежливости сотрудников образовательных организаций.

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «открытость и доступность информации об организации» (93 балла), «доброжелательность, вежливость» (93 балла), «удовлетворенность условиями оказания услуг» (96 балла).

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» оценен на 87 баллов.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «**доступность услуг для инвалидов**» (52 балла). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг. Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

Популяризация сайта [bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) на официальных сайтах образовательных организаций Свердловской области находится на среднем уровне. Чаще всего на сайте организации отсутствует гиперссылки (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (<http://bus.gov.ru/pub/independentRating/list>) (5% разместили данную ссылку на момент проверки), отсутствует информация о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций (4% организаций разместили данную информацию). 85 % организаций на официальном сайте имеют раздел «**Независимая оценка качества условий оказания услуг».**

## 3.2 Систематизация основных недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

Основными недостатками образовательных организаций, принявших участие в независимой оценке условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, являются:

- недостаточная оборудованность помещений организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов;

- не предоставление организациями в полной мере условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- недостаточное обеспечение условий комфортности (у части организаций).

- несоответствие информации об организации, размещенной на общедоступных ресурсах (стендах, официальном сайте), требованиям, установленным нормативно-правовыми актами (у части организаций)

- отсутствие функционирующего официального сайта у 2 образовательных организаций (домен не оплачен, отсутствует).

- неудовлетворенность графиком работы учреждений дополнительного образования (слишком раннее окончание работы, небольшой выбор времени для посещения, работают только в рабочее время, водить неудобно)

- отсутствие вежливости, доброжелательности отдельных сотрудников (первичный контакт) в части образовательных учреждений.

- недостаточный уровень популяризации сайта [bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (отсутствие ссылки на [bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) с результатами НОК, отсутствие информационно-разъяснительной работы с родителями, отсутствие планов и отчетов по итогам НОК в 2020 году (в разделе «НОК»), отсутствует гиперссылки (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы, отсутствует информация о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки.

В целях повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Свердловской области, рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества осуществления образовательной деятельности в организациях.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых образовательными организациями для лиц с ограниченными возможностями здоровья: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы «Доступная среда». Особое внимание в данном вопросе обратить на оборудование помещений и прилегающей территории организации с учетом доступности для инвалидов.

3. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об образовательных организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. В 1 образовательной организации обеспечить наличие официального сайта.

4. Рекомендуется провести образовательные мероприятия по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с получателями услуг и их родителями/ законными представителями среди сотрудников (в форме семинаров, тренингов).

5. Рассмотреть возможность оптимизации графика работы учреждений дополнительного образования (продление часов работы).

6. Продолжить популяризацию сайта bus.gov.ru, обеспечив наличие на официальных сайтах организаций:

- разместить гиперссылки (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (<http://bus.gov.ru/pub/independentRating/list>);

- разместить информацию о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, c приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций (4% организаций разместили данную информацию;

- планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году;

- отчет о реализации плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году;

- провести с получателями услуг образовательной организации информационно-разъяснительную работу о популяризации официального сайта bus.gov.ru.

Основные выводы.

Образовательные организации осуществляющие программы дополнительного образования в целом по области имеют высокий итоговый балл – 84 балла. При анализе баллов организаций в разрезе село/город можно сделать вывод, что результаты отличаются незначительно. Сосьвинский городской округ, Новоуральский городской округ, Байкаловский муниципальный район имеют наиболее высокие итоговые баллы. Наименьшие итоговые баллы набрали такие муниципальные образования как ГО Верхняя Тура, Тугулымский городской округ, Малышевский ГО. 96% организаций имеют высокий уровень открытости и доступности информации, 90% организаций имеют высокий уровень оценки доброжелательности и вежливости, 99% организаций имеют высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг.

Наиболее высокие оценки получили критерии «открытость и доступность информации об организации» (93 балла), «доброжелательность, вежливость» (93 балла), «удовлетворенность условиями оказания услуг» (96 балла), «rомфортность условий предоставления услуг» ( 87 баллов). Средний уровень оценки в целом зафиксированы по критерию «**доступность услуг для инвалидов**» (52 балла).

Таким образом, количество образовательных организаций, подвергнутых процедуре НОК в 2020 году, составило 379 организации. Итоги подводились как в целом, так и в разрезе муниципальных/ городских образований.

Анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей.

Оценка качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями дополнительного образования Свердловской области проводилась в 2017 году. Методика независимой оценки 2017 года существенно отличается от утвержденной Министерством труда РФ методики проведения независимой оценки в 2020 году. Сравнение показателей не представляется возможным.

Сопоставление нормативно-установленных значений исследуемых параметров деятельности образовательных организаций с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг: основные замечания, высказанные получателями услуг, соответствуют оценкам, полученным образовательными учреждениями, по критериям «комфортность оказания услуг» и «организационные условия оказания услуг».

## 3.3 Общие итоги

Рассмотри результаты НОК образовательных организаций в 2020 году. Результаты сгруппированы по 5-и уровням оценки (высокий, выше среднего, средний, ниже среднего, низкий) в соответствии с группировкой на портале bus.gov.ru. Максимальный балл – 100. В таблицах указано количество организаций. На диаграммах отражено распределение организаций по баллам в процентах от общего количества.

Таблица 1– распределение баллов по уровням

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень | Балл |
| Высокий | 81-100 |
| Выше среднего | 61-80 |
| Средний | 40-60 |
| Ниже среднего | 20-39 |
| Низкий | 0-19 |

Результаты оценки по всей Свердловской области отражены в таблице 2.

Таблица 2 – распределение организаций дополнительного образования Свердловской области, кол-во организаций

| Критерий | низкий | ниже среднего | средний | выше среднего | высокий | макс. балл |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации об организации |  | 1 |  | 15 | 363 | **4** |
| Комфортность условий предоставления услуг |  | 3 | 27 | 41 | 308 | **18** |
| Доступность услуг для инвалидов | 10 | 93 | 165 | 84 | 27 | **0** |
| Доброжелательность, вежливость |  |  |  | 37 | 342 | **30** |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг |  |  |  | 3 | 376 | **34** |
| **Итоговый балл** |  |  |  | 82 | 297 | **0** |

На диаграммах отражено распределение организаций по баллам в процентах от общего количества.

Рисунок 1 - распределение организаций дополнительного образования Свердловской области, %.

Результаты НОК организаций в разрезе село /город Свердловской области отражены в таблице 3,4.

Таблица 3 – распределение организаций дополнительного образования Свердловской области в городах, кол-во организаций.

| Критерий | низкий | ниже среднего | средний | выше среднего | высокий |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации об организации |  | 1 |  | 10 | 228 |
| Комфортность условий предоставления услуг |  | 2 | 14 | 23 | 200 |
| Доступность услуг для инвалидов | 7 | 55 | 108 | 50 | 19 |
| Доброжелательность, вежливость |  |  |  | 24 | 215 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг |  |  |  | 3 | 236 |
| **Итоговый балл** |  |  |  | **49** | **190** |

Рисунок 2 - распределение организаций дополнительного образования Свердловской области в городах, %

Таблица 4 – распределение организаций дополнительного образования Свердловской области в селе, кол-во организаций

| Критерий | низкий | ниже среднего | средний | выше среднего | высокий |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации об организации | 0 | 0 | 0 | 5 | 135 |
| Комфортность условий предоставления услуг | 0 | 1 | 13 | 18 | 108 |
| Доступность услуг для инвалидов | 3 | 38 | 57 | 34 | 8 |
| Доброжелательность, вежливость | 0 | 0 | 0 | 13 | 127 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | 0 | 0 | 0 | 0 | 140 |
| Итоговый балл | **0** | **0** | **0** | 33 | 107 |

Рисунок 3 - распределение организаций дополнительного образования Свердловской области в селе, %.

Результаты НОК организаций в разрезе ГО Екатеринбург и Свердловской области отражены в таблице 5,6.

Таблица 5 – распределение организаций дополнительного образования Свердловской области в ГО Екатеринбург, кол-во организаций.

| Критерий | низкий | ниже среднего | средний | выше среднего | высокий |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации об организации |  |  |  | 6 | 72 |
| Комфортность условий предоставления услуг |  | 1 | 7 | 7 | 63 |
| Доступность услуг для инвалидов | 2 | 27 | 35 | 10 | 4 |
| Доброжелательность, вежливость |  |  |  | 7 | 71 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг |  |  |  | 1 | 77 |
| **Итоговый балл** |  |  |  | **22** | **56** |

Рисунок 4 - распределение организаций дополнительного образования ГО Екатеринбург, %

Таблица 6 – распределение организаций дополнительного образования Свердловской области, кол-во организаций

| Критерий | низкий | ниже среднего | средний | выше среднего | высокий |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации об организации | 0 | 1 | 0 | 9 | 291 |
| Комфортность условий предоставления услуг | 0 | 2 | 20 | 34 | 245 |
| Доступность услуг для инвалидов | 8 | 66 | 130 | 74 | 23 |
| Доброжелательность, вежливость | 0 | 0 | 0 | 30 | 271 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | 0 | 0 | 0 | 2 | 299 |
| Итоговый балл | **0** | **0** | **0** | 60 | 241 |

На диаграммах отражено распределение организаций по баллам в процентах от общего количества.

Рисунок 5 - распределение организаций дополнительного образования Свердловской области кроме ГО Екатеринбург, %

Рисунок 6 - распределение организаций дополнительного образования Свердловской области в разрезе типа населенного пункта, средний балл.

При анализе средних баллов в разрезе село/город можно сделать вывод, что результаты отличаются незначительно, однако более высокие баллы в городе по критерию «Комфортность предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов». В селе более высокие баллы по уровню доброжелательности и вежливости сотрудников образовательных организаций.

## 3.4 Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями. Рейтинг организаций.

Итоговый показатель оценки качества осуществления образовательной деятельности организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность по программам дополнительного образования, составил **84** балла.

Таблица 7 – итоговые баллы НОК в 2020 году в разрезе муниципальных/ городских образований

| Муниципальное/ городское образование | Количество организаций | Итоговые баллы | Рейтинг |
| --- | --- | --- | --- |
| Сосьвинский городской округ | 3 | 93 | 1 |
| Новоуральский городской округ | 8 | 92 | 2 |
| Байкаловский муниципальный район | 3 | 90 | 3 |
| Серовский городской округ | 5 | 90 | 3 |
| Асбестовский городской округ | 4 | 89 | 4 |
| Городской округ Сухой Лог | 3 | 89 | 4 |
| Туринский городской округ | 3 | 89 | 4 |
| Волчанский городской округ | 3 | 88 | 5 |
| городской округ Богданович | 2 | 88 | 5 |
| Городской округ Свободный | 4 | 88 | 5 |
| Каменск-Уральский городской округ | 8 | 88 | 5 |
| Новолялинский городской округ | 4 | 88 | 5 |
| Шалинский городской округ | 3 | 88 | 5 |
| Городской округ Верхотурский | 2 | 87 | 6 |
| Городской округ город Лесной | 4 | 87 | 6 |
| Каменский городской округ | 6 | 87 | 6 |
| Нижнесергинский муниципальный район | 6 | 87 | 6 |
| Таборинский муниципальный район | 1 | 87 | 6 |
| Верхнесалдинский городской округ | 5 | 86 | 7 |
| Муниципальное образование город Алапаевск | 4 | 86 | 7 |
| Полевской городской округ | 5 | 86 | 7 |
| Североуральский городской округ | 7 | 86 | 7 |
| Сысертский городской округ | 10 | 86 | 7 |
| Городской округ Красноуфимск | 6 | 86 | 7 |
| Артемовский городской округ | 6 | 85 | 8 |
| Белоярский городской округ | 3 | 85 | 8 |
| Березовский городской округ | 6 | 85 | 8 |
| город Нижний Тагил | 21 | 85 | 8 |
| Городской округ Верхняя Пышма | 7 | 85 | 8 |
| городской округ Дегтярск | 3 | 85 | 8 |
| городской округ Заречный | 5 | 85 | 8 |
| городской округ Нижняя Салда | 3 | 85 | 8 |
| городской округ Рефтинский | 3 | 85 | 8 |
| Кировградский городской округ | 3 | 85 | 8 |
| Муниципальное образование Красноуфимский округ | 2 | 85 | 8 |
| Муниципальное образование поселок Уральский | 1 | 85 | 8 |
| Алапаевское муниципальное образование | 3 | 84 | 9 |
| Арамильский городской округ | 4 | 84 | 9 |
| Гаринский городской округ | 1 | 84 | 9 |
| Ирбитское муниципальное образование | 5 | 84 | 9 |
| Камышловский муниципальный район | 5 | 84 | 9 |
| Муниципальное образование город Ирбит | 4 | 84 | 9 |
| Артинский городской округ | 3 | 83 | 10 |
| Ачитский городской округ | 3 | 83 | 10 |
| городской округ Верхний Тагил | 2 | 83 | 10 |
| Городской округ Краснотурьинск | 7 | 83 | 10 |
| Ивдельский городской округ | 3 | 83 | 10 |
| Камышловский городской округ | 5 | 83 | 10 |
| Режевской городской округ | 3 | 83 | 10 |
| Тавдинский городской округ | 4 | 83 | 10 |
| Талицкий городской округ | 2 | 83 | 10 |
| городской округ Верх-Нейвинский | 2 | 82 | 11 |
| городской округ Карпинск | 4 | 82 | 11 |
| городской округ Красноуральск | 2 | 82 | 11 |
| городской округ Первоуральск | 6 | 82 | 11 |
| Качканарский городской округ | 9 | 82 | 11 |
| Муниципальное образование город Екатеринбург | 78 | 82 | 11 |
| Нижнетуринский городской округ | 4 | 82 | 11 |
| Пышминский городской округ | 3 | 82 | 11 |
| Слободо-Туринский муниципальный район | 3 | 82 | 11 |
| городской округ Ревда | 5 | 81 | 12 |
| городской округ Среднеуральск | 2 | 81 | 12 |
| Махневское муниципальное образование | 1 | 81 | 12 |
| Невьянский городской округ | 10 | 81 | 12 |
| Бисертский городской округ | 3 | 80 | 13 |
| Горноуральский городской округ | 4 | 80 | 13 |
| городской округ Пелым | 1 | 79 | 14 |
| Кушвинский городской округ | 5 | 79 | 14 |
| Городской округ Верхняя Тура | 3 | 78 | 15 |
| Малышевский городской округ | 2 | 77 | 16 |
| Тугулымский городской округ | 6 | 75 | 17 |
| **Общий итог** | **379** | **84** |  |

Таким образом, Сосьвинский городской округ, Новоуральский городской округ, Байкаловский муниципальный район имеют наиболее высокие итоговые баллы.

Наименьшие средние баллы набрали ГО Верхняя Тура, Тугулымский городской округ, Малышевский ГО.

Таблица 8 – Общий рейтинг образовательных организаций Свердловской области

| **№ п/п** | **ИНН** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 252 | городской округ Верх-Нейвинский | 6621007948 | МАУ ДО «ДШИ» | 99 | 100 | 74 | 97 | 99 | 94 | 4 |

Рассмотрим показатель по каждому критерию.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель 1.3.** 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 организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 9 – Открытость и доступность информации об образовательной организации

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 1.1** | **Показатель 1.2** | **Показатель 1.3** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 252 | городской округ Верх-Нейвинский | МАУ ДО «ДШИ» | 99 | 100 | 98 | 99 | 2 |

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1**. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации*[[1]](#footnote-1)*)*

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

Таблица 10 - Комфортность условий предоставления услуг

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 2.1** | **Показаель 2.3** | **Критерий 2** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 252 | городской округ Верх-Нейвинский | МАУ ДО «ДШИ» | 100 | 100 | 100 | 1 |

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1**. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

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

Таблица 11 – Доступность услуг для инвалидов

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 3.1** | **Показатель 3.2** | **Показатель 3.3** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 252 | городской округ Верх-Нейвинский | МАУ ДО «ДШИ» | 40 | 80 | 100 | 74 | 20 |

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Таблица 12 – Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 4.1** | **Показатель 4.2** | **Показатель 4.3** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 252 | городской округ Верх-Нейвинский | МАУ ДО «ДШИ» | 97 | 97 | 96 | 97 | 4 |

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1**. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы образовательной организации*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Таблица 13 – Удовлетворенность условиями оказания услуг

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 5.1** | **Показатель 5.2** | **Показатель 5.3** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 252 | городской округ Верх-Нейвинский | МАУ ДО «ДШИ» | 100 | 100 | 97 | 99 | 2 |

## 3.5 Примеры организаций с высокой и низкой удовлетворенностью условиями оказания услуг (по отдельным показателям)

Рассмотрим по отдельным показателям примеры организаций c высокой и низкой удовлетворенностью условиями оказания услуг.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми документами.

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 1.1** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы | | | |
| 29 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ЕДШИ № 15» | 100 |
| 56 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ЕДШИ № 14 имени Г.В. Свиридова» | 100 |
| 57 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «Екатеринбургская детская музыкальная школа № 17 имени М.П. Мусоргского» | 100 |
| 58 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ЕДМШ № 10 имени В.А. Гаврилина» | 100 |
| 65 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ДХорШ № 2 | 100 |
| 75 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ЕДШИ № 6 имени К.Е. Архипова» | 100 |
| 81 | город Нижний Тагил | МБУ ДО ДЮЦ "Мир" | 100 |
| 86 | город Нижний Тагил | МБУ ДО ГДДЮТ | 100 |
| 139 | Муниципальное образование Красноуфимский округ | МБОУ ДО «Красноуфимская РДШИ» | 100 |
| 141 | Артинский городской округ | МБУ ДО "Артинская ДШИ" | 100 |
| 148 | Каменск-Уральский городской округ | ГБУДОСО «КУДХШ № 1» | 100 |
| 162 | городской округ Богданович | МБУ ДО «ДШИ» г. Богдановича | 100 |
| 178 | Березовский городской округ | БМБУ ДО ДШИ п. Монетного | 100 |
| 363 | Серовский городской округ | ГБУДОСО «СДМШ им. Г. Свиридова» | 100 |
| 374 | Качканарский городской округ | МУДО "ДМШ" | 100 |
| 375 | Качканарский городской округ | МУДО "ДЮСШ "САМБО И  ДЗЮДО" | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 95 | город Нижний Тагил | МБУ ДО ШШЦ | 49 |
| 350 | городской округ Карпинск | МАУДО ДООЦ | 49 |
| 254 | Невьянский городской округ | МКУ ДО «ДЮСШ» п. Цементный | 47 |
| 15 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО ЦВР «Спектр» | 46 |
| 128 | городской округ Ревда | ГБУДОСО «Ревдинская ДХШ» | 46 |
| 253 | городской округ Верх-Нейвинский | МАУ ДО «ДЮСШ им. В. Зимина» | 46 |
| 21 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ЕДШИ № 11 имени Е.Ф. Светланова | 45 |
| 260 | Невьянский городской округ | МКУ СПК «ВИТЯЗЬ» | 45 |
| 290 | Городской округ Верхняя Тура | ВПК «Мужество» | 44 |
| 26 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО ДЮЦ «Юность» | 42 |
| 16 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО ДЮЦ «Калейдоскоп» | 40 |

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

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель1.2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (238 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 1 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ЕДМШ № 9 | 100 |
| 2 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ «Кристалл» | 100 |
| 4 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «Детская школа искусств № 12» | 100 |
| 6 | Муниципальное образование город Екатеринбург | ГАНОУ СО «Дворец молодёжи» | 100 |
| 18 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО – ЦДТ | 100 |
| 22 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУ ДО ЦСШ | 100 |
| 23 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ДМШ № 2 им. М.И. Глинки» | 100 |
| 27 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «Детская музыкальная школа № 7 имени С.В.Рахманинова» | 100 |
| 28 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ЕДХШ № 4 им. Г.С. Метелева» | 100 |
| 30 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «ДМШ № 3 имени Д.Д. Шостаковича» | 100 |
| 35 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО – центр «Лик» | 100 |
| 38 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО – ГДЭЦ | 100 |
| 41 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ЕДТШ | 100 |
| 43 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «Екатеринбургская детская художественная школа № 3 имени А.И. Корзухина» | 100 |
| 45 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБВСОУ ЦО "Творчество" | 100 |
| 47 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУ ДО ДЮЦ "Спутник" | 100 |
| 48 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУ ДО ДДТ «РАДУГА» | 100 |
| 51 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ по ТВС | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 372 | Камышловский муниципальный район | МКУ ДО «Скатинская ДШИ» | 30 |
| 203 | Режевской городской округ | МБУ ДО ЦТР | 0 |
| 317 | Городской округ Верхняя Тура | ВПК «Мужество» | 0 |

Данные организации получили 0 баллов, в связи с тем, что сайт либо не работает либо отсутствует.

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте.

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 1.3** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (51 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 10 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО ЦДТ "Галактика" | 100 |
| 27 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «Детская музыкальная школа № 7 имени С.В.Рахманинова» | 100 |
| 36 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО «ЦВР «Социум» | 100 |
| 45 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБВСОУ ЦО "Творчество" | 100 |
| 66 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО – ДЭЦ «Рифей» | 100 |
| 88 | город Нижний Тагил | МБУ ДО «ДШИ № 2» | 100 |
| 100 | город Нижний Тагил | МБУ ДО "УДШИ" | 100 |
| 106 | Шалинский городской округ | МБУДО ШГО «Шалинская ДМШ» | 100 |
| 110 | Бисертский городской округ | МКОУ ДО «ДЮСШ» пгт. Бисерть | 100 |
| 125 | городской округ Дегтярск | МБУ ДО «ДШИ» | 100 |
| 132 | городской округ Красноуфимск | ГАУ ДПО СО "Красноуфимский УТЦ АПК" | 100 |
| 139 | Муниципальное образование Красноуфимский округ | МБОУ ДО «Красноуфимская РДШИ» | 100 |
| 145 | Полевской городской округ | МБОУ ДО «ДХШ» | 100 |
| 152 | Каменск-Уральский городской округ | МБУДО «ДМШ № 3» | 100 |
| 155 | Каменский городской округ | МБУДО «ПОЗАРИХИНСКАЯ ДШИ» | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 287 | Кушвинский городской округ | МАУ ДО КГО «БДШИ» | 75 |
| 197 | Муниципальное образование город Ирбит | МАОУ ДО «Центр детского творчества» | 61 |
| 290 | Городской округ Верхняя Тура | ВПК «Мужество» | 50 |

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 2.3** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (26 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 39 | Муниципальное образование город Екатеринбург | ГБУДПО «НПЦ «Уралмедсоцэкономпроблем» | 100 |
| 45 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБВСОУ ЦО "Творчество" | 100 |
| 66 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО – ДЭЦ «Рифей» | 100 |
| 110 | Бисертский городской округ | МКОУ ДО «ДЮСШ» пгт. Бисерть | 100 |
| 132 | городской округ Красноуфимск | ГАУ ДПО СО "Красноуфимский УТЦ АПК" | 100 |
| 156 | Каменский городской округ | МБУДО «КОЛЧЕДАНСКАЯ ДШИ» | 100 |
| 168 | Тугулымский городской округ | МАООУ ДО ДЦ " Гурино" | 100 |
| 179 | Березовский городской округ | БМБУ ДО "ДМШ" п. Ключевск | 100 |
| 212 | Арамильский городской округ | ГАУ ДПО СО «Арамильский УТЦ АПК» | 100 |
| 229 | Муниципальное образование поселок Уральский | МАУ ДО "ДМШ п. Уральский" | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 219 | Сысертский городской округ | МКУДО ДЮСШ СГО | 61 |
| 53 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ по футболу "Урал" | 60 |
| 274 | городской округ Заречный | МБОУ ДО ГО Заречный «ДЮСШ» | 59 |
| 99 | Горноуральский городской округ | МБУ ДО ДЮСШ | 58 |

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 3.3** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (179 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 1 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ЕДМШ № 9 | 100 |
| 2 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ «Кристалл» | 100 |
| 4 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «Детская школа искусств № 12» | 100 |
| 6 | Муниципальное образование город Екатеринбург | ГАНОУ СО «Дворец молодёжи» | 100 |
| 11 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ "Автомобилист" | 100 |
| 12 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «Екатеринбургская детская школа искусств № 10» | 100 |
| 13 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ЕДМШ № 12 имени С.С.Прокофьева» | 100 |
| 17 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ «Динамо» по единоборствам | 100 |
| 20 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО Центр «Новая Авеста» | 100 |
| 21 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ЕДШИ № 11 имени Е.Ф. Светланова | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 123 | Ачитский городской округ | МКУ ДО АГО «Ачитская ДШИ» | 40 |
| 148 | Каменск-Уральский городской округ | ГБУДОСО «КУДХШ № 1» | 40 |
| 261 | Невьянский городской округ | МБУДО "НДХШ" | 40 |
| 283 | Малышевский городской округ | МАУДО ДДТ МГО | 38 |
| 51 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ по ТВС | 33 |
| 219 | Сысертский городской округ | МКУДО ДЮСШ СГО | 33 |
| 265 | Городской округ город Лесной | МБУДО ДМШ | 33 |
| 122 | Ачитский городской округ | МКУ ДО АГО «Ачитская ДЮСШ» | 25 |
| 7 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ «Интеллект» | 0 |
| 34 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ДМШ № 13 имени И.О.Дунаевского» | 0 |
| 121 | городской округ Первоуральск | ПМАОУ ДО «ДЮСШ «Уральский трубник» | 0 |
| 159 | Каменский городской округ | МБУДО «ПОКРОВСКАЯ ДШИ» | 0 |
| 160 | Каменский городской округ | «СОСНОВСКАЯ ДШИ» | 0 |
| 184 | Артемовский городской округ | МАОУ ДО № 24 "ДХШ" | 0 |
| 194 | Муниципальное образование город Ирбит | ГБУДОСО «Ирбитская ДМШ» | 0 |
| 231 | городской округ Среднеуральск | МБУ ДО " ДШИ" | 0 |
| 232 | Городской округ Верхняя Пышма | МАУ "СШ "Лидер" | 0 |
| 267 | Городской округ город Лесной | МБУ ДО «ДХШ» | 0 |
| 268 | Нижнетуринский городской округ | МБУ ДО «НТДХШ» | 0 |
| 290 | Городской округ Верхняя Тура | ВПК «Мужество» | 0 |
| 291 | городской округ Красноуральск | МАУ ДО ДЮЦ «Ровесник» | 0 |

IV критерий. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатели:

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 4.1** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (45 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 35 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «Детская музыкальная школа № 7 имени С.В.Рахманинова» | 100 |
| 130 | Нижнесергинский муниципальный район | МАУДО Михайловская ДШИ | 100 |
| 161 | Полевской городской округ | МАУ ДО ПГО «ЦРТ им. Н.Е. Бобровой» | 100 |
| 333 | Городской округ Краснотурьинск | МБУ ДО «Краснотурьинская ДМШ № 1» | 100 |
| 337 | Североуральский городской округ | МАУ ДО «ДШИ п. Калья» | 100 |
| 343 | Североуральский городской округ | МАУ ДО "Североуральская ДХШ" | 100 |
| 354 | Алапаевское муниципальное образование | МОУ ДО «ППМС-центр МО Алапаевское» | 100 |
| 357 | городской округ Нижняя Салда | МБУ ДО ДЮСШ | 100 |
| 383 | городской округ Карпинск | МАУ ДО СТиЭ «Конжак» | 100 |
| 184 | Пышминский городской округ | МБУ ДО ПГО «Пышминский ЦДО» | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 238 | Сысертский городской округ | Большеистокская ДШИ | 49 |
| 91 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «ДМШ № 11 им. М.А. Балакирева» | 49 |
| 386 | Волчанский городской округ | МБОУ ДО ДДТ | 48 |
| 99 | город Нижний Тагил | МБУ ДО «ДМШ № 3» | 48 |
| 223 | Туринский городской округ | МАОУ ДО ДЮСШ | 48 |
| 1 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ЕДМШ № 9 | 48 |
| 126 | Бисертский городской округ | МКУДО БДШИ | 48 |
| 8 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ «Интеллект» | 48 |
| 190 | Тугулымский городской округ | МБОУ ДО "ДЮСШ "Ермак" | 48 |
| 206 | Артемовский городской округ | МАОУ ЦДО "Фаворит" | 47 |
| 321 | Городской округ Верхотурский | МБУ ДО «ЦДТ» | 46 |
| 29 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУ ДО ЦСШ | 46 |
| 117 | город Нижний Тагил | МБУ ДО "УДШИ" | 46 |
| 176 | Каменский городской округ | МБУДО «МАРТЮШЕВСКАЯ ДШИ | 45 |
| 74 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО «ДЮЦ «Вариант» | 45 |
| 349 | Муниципальное образование город Алапаевск | ГБУДОСО «Алапаевская ДШИ им. П.И. Чайковского» | 44 |
| 157 | Артинский городской округ | МАУ ДО «Артинская ДЮСШ им ЗТ России Ю.В. Мельцова» | 44 |
| 162 | Полевской городской округ | МБОУ ДО «ДХШ» | 43 |
| 380 | Камышловский городской округ | МАУ ДО «КДШИ № 1» | 42 |
| 264 | Новоуральский городской округ | МАУ ДО «ЦДК» | 40 |
| 317 | Городской округ Верхняя Тура | ВПК «Мужество» | 40 |
| 84 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО ДДТ | 37 |

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, руководители, музыкальные работники, инструкторы по физической культуре и т.д.).

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 4.2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (111 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 161 | Полевской городской округ | МАУ ДО ПГО «ЦРТ им. Н.Е. Бобровой» | 100 |
| 343 | Североуральский городской округ | МАУ ДО "Североуральская ДХШ" | 100 |
| 354 | Алапаевское муниципальное образование | МОУ ДО «ППМС-центр МО Алапаевское» | 100 |
| 357 | городской округ Нижняя Салда | МБУ ДО ДЮСШ | 100 |
| 184 | Пышминский городской округ | МБУ ДО ПГО «Пышминский ЦДО» | 100 |
| 316 | Городской округ Верхняя Тура | МКУ "ПМЦ «Колосок» | 100 |
| 325 | Новолялинский городской округ | МКОУ ДО НГО «ДДТ «Радуга» | 100 |
| 384 | городской округ Карпинск | МБУ ДО "КДШИ" | 100 |
| 194 | Березовский городской округ | БМАУДО ЦДТ | 100 |
| 236 | Арамильский городской округ | Центр «ЮНТА» | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 140 | Ачитский городской округ | МКУ ДО АГО «Ачитская ДШИ» | 69 |
| 35 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «Детская музыкальная школа № 7 имени С.В.Рахманинова» | 67 |

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 4.3** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (111 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 161 | Полевской городской округ | МАУ ДО ПГО «ЦРТ им. Н.Е. Бобровой» | 100 |
| 354 | Алапаевское муниципальное образование | МОУ ДО «ППМС-центр МО Алапаевское» | 100 |
| 357 | городской округ Нижняя Салда | МБУ ДО ДЮСШ | 100 |
| 184 | Пышминский городской округ | МБУ ДО ПГО «Пышминский ЦДО» | 100 |
| 316 | Городской округ Верхняя Тура | МКУ "ПМЦ «Колосок» | 100 |
| 325 | Новолялинский городской округ | МКОУ ДО НГО «ДДТ «Радуга» | 100 |
| 384 | городской округ Карпинск | МБУ ДО "КДШИ" | 100 |
| 194 | Березовский городской округ | БМАУДО ЦДТ | 100 |
| 236 | Арамильский городской округ | Центр «ЮНТА» | 100 |
| 179 | Каменский городской округ | «СОСНОВСКАЯ ДШИ» | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 151 | городской округ Красноуфимск | МБУ ДО СЮТ | 82 |
| 171 | Каменск-Уральский городской округ | МБУДО «ДМШ № 3» | 80 |
| 343 | Североуральский городской округ | МАУ ДО "Североуральская ДХШ" | 60 |

V критерий. Условия осуществления образовательной деятельности организаций.

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).

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 5.1** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (76 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 1 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ЕДМШ № 9 | 100 |
| 2 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ «Кристалл» | 100 |
| 17 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ «Динамо» по единоборствам | 100 |
| 20 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО Центр «Новая Авеста» | 100 |
| 22 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУ ДО ЦСШ | 100 |
| 33 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО ЕДШИ имени Н.А. Римского-Корсакова | 100 |
| 36 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО «ЦВР «Социум» | 100 |
| 39 | Муниципальное образование город Екатеринбург | ГБУДПО «НПЦ «Уралмедсоцэкономпроблем» | 100 |
| 40 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУК ДО «ДМШ № 1 имени М.П. Фролова» | 100 |
| 44 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МАУ ДО - ДДиЮ | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 163 | Пышминский городской округ | МБУ ДО ПГО «Пышминская детско-юношеская спортивная школа» | 73 |
| 164 | Пышминский городской округ | МБУ ДО ПГО "Пышминская школа искусств" | 73 |
| 258 | Невьянский городской округ | МБОУ ДО ДЮСШ Невьянского городского округа | 72 |
| 237 | Городской округ Верхняя Пышма | МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» | 70 |
| 205 | Слободо-Туринский муниципальный район | МАУ ДО «Слободо-Туринская ДЮСШ» | 69 |

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 5.2** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (48 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 389 | Сосьвинский городской округ | МБОУ ДО ДДТ п. Сосьва | 100,0 |
| 392 | Сосьвинский городской округ | МБУ ДО ДМШ п. Восточный | 100,0 |
| 276 | Тавдинский городской округ | МАУ ДО «ДШИ» | 100,0 |
| 370 | Городской округ Сухой Лог | МБУ ДО "Сухоложская ДМШ" | 100,0 |
| 393 | Серовский городской округ | ГБУДОСО "СЕРОВСКАЯ ДХШ ИМ.С.П.КОДОЛОВА" | 100,0 |
| 174 | Каменский городской округ | МБУДО «ПОЗАРИХИНСКАЯ ДШИ» | 100,0 |
| 5 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ № 19 «Детский стадион» | 100,0 |
| 287 | Невьянский городской округ | МБОУ ДО СЮН НГО | 100,0 |
| 39 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ «Виктория» | 100,0 |
| 365 | Городской округ Свободный | МКУ ДО СЮТ | 100,0 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 287 | Кушвинский городской округ | МАУ ДО КГО «БДШИ» | 78 |
| 237 | Городской округ Верхняя Пышма | МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» | 70 |
| 197 | Муниципальное образование город Ирбит | МАОУ ДО «Центр детского творчества» | 48 |

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

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель 5.3** |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации, набравшие максимальные баллы (96 организаций имеют максимальные баллы) | | | |
| 45 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБВСОУ ЦО "Творчество" | 100 |
| 66 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУ ДО – ДЭЦ «Рифей» | 100 |
| 78 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБУК ДО «ЕДШИ № 8» | 100 |
| 106 | Шалинский городской округ | МБУДО ШГО «Шалинская ДМШ» | 100 |
| 108 | Бисертский городской округ | МКОУ ДО - Дом детского творчества | 100 |
| 110 | Бисертский городской округ | МКОУ ДО «ДЮСШ» пгт. Бисерть | 100 |
| 156 | Каменский городской округ | МБУДО «КОЛЧЕДАНСКАЯ ДШИ» | 100 |
| 159 | Каменский городской округ | МБУДО «ПОКРОВСКАЯ ДШИ» | 100 |
| 160 | Каменский городской округ | «СОСНОВСКАЯ ДШИ» | 100 |
| 179 | Березовский городской округ | БМБУ ДО "ДМШ" п. Ключевск | 100 |
| Организации, набравшие минимальные баллы | | | |
| 197 | Муниципальное образование город Ирбит | МАОУ ДО «Центр детского творчества» | 82 |
| 53 | Муниципальное образование город Екатеринбург | МБОУ ДО ДЮСШ по футболу "Урал" | 76 |
| 237 | Городской округ Верхняя Пышма | МАУ ДО «ДЮЦ «Алые паруса» | 71 |

## 

## 3.6 Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе выявления и обобщения мнения граждан (пожелания и проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг)

Рисунок 7 – Пожелания респондентов, в %

Основные замечания получателей услуг касаются следующих ключевых блоков:

* Комфортность оказания услуг (состояние помещений, раздевалок, мест ожиданий, в целом указывают на неподходящее здание, устаревший ремонт).
* Увеличение количества образовательных программ, сюда включались замечания по перечню предоставляемых организацией образовательных услуг (бесплатных и платных).
* Организационные условия оказания услуг (график работы, вежливость сотрудников).

Получатели так же оценивали работу организации с родителями. Удовлетворенность в целом по области имеет высокий уровень 95, 1 %.

Таблица 14 - Удовлетворенность потребителями услуг работой организации с родителями

| **№ п/п** | **Наименование ГО/ МО** | **Наименование** | **Показатель удовлетворенности работы с родителями** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 276 | городской округ Верх-Нейвинский | МАУ ДО «ДШИ» | 93,1 | 65 |
|  |  | **По области в целом** | 95,1 |  |

3.7 Систематизация выявленных проблем деятельности образовательных организаций, расположенных на территории муниципального образования в разрезе муниципального образования

**Систематизация выявленных проблем деятельности образовательных организаций, реализующих программы дополнительного образования, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров.**

**городской округ Верх-Нейвинский.**

В рейтинге среди муниципальных образований ГО Верх-Нейвинский занимает 11 место. Общий средний балл: 82 балла

**Систематизация выявленных недостатков в ГО Верх-Нейвинский.**

1. На стендах в образовательных организациях отсутствуют:

- аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);

- 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;

- информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению, информация о подготовке на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов;На официальных сайтах образовательных организации отсутствует:

- раздел "Независимая оценка качества условий оказания услуг";

- гиперссылка (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы (<http://bus.gov.ru/pub/independentRating/list>);

- информация о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций

- планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году;

- отчет о реализации плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2020 году.

Необходимо провести с получателями услуг образовательной организации информационно-разъяснительную работу о популяризации официального сайта bus.gov.ru.

1. Территория, прилегающая к зданиям образовательных организаций, и помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствуют:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- сменные кресла-коляски;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

1. В образовательных организациях отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности отсутствуют:

- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

# Приложения

Приложение 1

Перечень организаций НОК 2020

| № п/п | Муниципальное образование (АТЕ) | Сокращенное наименование ОО | Процент опрошенных, % | Кол-во опрошенных |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 276 | городской округ Верх-Нейвинский | МАУ ДО «ДШИ» | 30 | 29 |

Приложение 2

Форма для аудита сайтов образовательных организаций

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 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 | да | да | да | да | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 2. | Информация об учредителе, учредителях образовательной организации | да | да | да | да |
| 3. | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | да | да | да | да |
| 4. | Информация о режиме, графике работы | да | да | да | да |
| 5. | Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | да | да | да | да | 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 | | | | | | |
| 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) | да | да | да | да | [1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2](#Par197) информация представлена не в полном объеме); 0 - информация отсутствует |
| 7. | Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)) | да\* | да\* | да\* | да\* | 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 | да | да | да | да | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 9. | Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | да\* | да | да | да | 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 | да | да | x | 1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 - представлено свидетельство на осуществление 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 | да | да | да | да | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 12. | Локальные нормативные акты 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. | да | да | да | да | [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](#Par197)); 0 - информация отсутствует |
| 13. | Отчет о результатах самообследования | да | да | да | да | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 14. | 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\* | да\* | да\* | да\* | да\* | 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 |
| 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) | да | да\* | x | x | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 16. | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии) | да\* | да\* | да\* | да\* | 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 | да | да | да | да | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 18. | Информация о формах обучения | да | да | да | да |
| 19. | Информация о нормативных сроках обучения | да | да | да | да |
| 20. | Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации) | x | да | да\* | x |
| 21. | Информация об описании образовательных программ с приложением их копий | да | да | да | да | 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 | да | да | да | да |
| 23. | Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) | да | да | да | да |
| 24. | Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий | да | да | да | да |
| 25. | Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | да | да | да | да | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 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 | да | да | да | да |
| 27. | Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии) | x | да\* | да\* | 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 языках, на которых осуществляется образование (обучение) | да | да | да | да |
| 29. | Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы | x | да | да\* | x |
| Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают | | | | | | |
| 30. | Уровень образования | x | x | да | x | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 31. | Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки | x | x | да | x |
| 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 | да | 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 | да | 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). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минпросвещения России | да | да | да | да\* | 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 |
| VI. Руководство. Педагогический состав | | | | | | |
| 35. | 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 филиалов образовательной организации (при их наличии) | да | да | да | да | [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](#Par197)); 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 | да | да | да | да |
| VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности | | | | | | |
| 37. | Информация о материально-техническом обеспечении 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) | да | да | да | да | [1 - информация представлена в полном объеме; 0,5 - информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2](#Par197)); 0 - информация отсутствует |
| 38. | Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | да | да | да | да | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 39. | Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) | да | да | да | да |
| 40. | Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | да | да | да | да |
| 41. | Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | да\* | да\* | да\* | да\* |
| 42. | Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | да\* | да\* | да\* | да\* |
| 43. | Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | да\* | да\* | да\* | да\* |
| VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки | | | | | | |
| 44. | Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии) | x | да\* | да\* | x | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 45. | Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии) | да\* | да\* | да\* | x |
| 46. | Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии) | x | x | да\* | x |
| IX. Платные образовательные услуги | | | | | | |
| 47. | Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии) | да\* | да\* | да\* | да\* | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| X. 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 | да | да | да | да | 1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует |
| 49. | Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | да | да | да | да |
| XI. 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) | да | да | да | да | 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 |
|  | ИТОГО | 40\* | 45\* | 49\* | 38\* |  |

Приложение 3

Форма обследования при посещении образовательной организации/ самообследования руководителем образовательного учреждения

**Бланк мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**наименование учреждения**

**1. Отметьте наличие материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N | Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 | Алгоритм определения фактического объема информации на стенде | Информация об организации |
| 1. | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | 1 - информация представлена,  0 - информация отсутствует |  |
| 2. | Информация о режиме, графике работы |  |
| 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 |  |
| 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](#Par598) информация представлена не в полном объеме);  0 - информация отсутствует |  |
| 5. | 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 |  |
| 7. | Локальные нормативные акты 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](#Par598));  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 |  |
| 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 |  |
| 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 филиалов образовательной организации (при их наличии) | 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](#Par598));  0 - информация отсутствует |  |
| 14. | Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) | 1 - информация представлена,  0 - информация отсутствует |  |
| 15\*. | Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии) | 1 - информация представлена,  0 - информация отсутствует |  |
|  | ИТОГО |  |  |

Примечание:

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

**2 . Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.**

**3. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.**

|  |  |
| --- | --- |
| * 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; |  |
| * удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; |  |
| **ВСЕГО** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| * **Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами** (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (**подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня**) |  |
| * наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); |  |
| * наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  |
| * наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |
| * наличие сменных кресел-колясок; |  |
| * наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы |  |
| **ВСЕГО** |  |

**4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.**

|  |  |
| --- | --- |
| * предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (**данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью**) |  |
| * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |  |
| * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |  |
| * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| * наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; |  |
| * помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории; |  |
| * наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. |  |
| **ВСЕГО** |  |

Приложении 4

Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

**Анкета**

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы**

**Уважаемый респондент! На территории Свердловской области проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты о качестве оказания услуг в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**.

**Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.**

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями образования гарантируется.

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 5)

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

Да

Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации** (материально-технические условия, условия для развития ребенка; наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 8)

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

Да

Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию** (младший обслуживающий персонал, вахтер и прочие работники)**?**

Да

Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?**

Да

Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)**?**

Да

Нет (переход к вопросу 12)

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме** (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)**?**

Да

Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да

Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг** (график работы: своевременно ли (согласно графика работы учреждения) осуществляется прием детей, своевременно ли Вас информируют об изменениях в графике работы учреждения); **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

**14. Удовлетворены ли Вы работой организации с родителями**

Да

Нет

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Да

Нет

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**17. Вы также можете оставить отзыв об организации на официальном сайте для размещения информации**

**о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru**

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**18. Ваш пол**

Мужской

Женский

**19. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(укажите сколько Вам полных лет)**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

1. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-1)