



ИМИДЖ · ФАКТОР

**Утверждаю:**  
Генеральный директор  
ООО «ИМИДЖ-ФАКТОР»  
С.В. Куприянов  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Аналитический отчет по результатам независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
образовательными организациями  
Предгорного муниципального района**

Подготовлено для Администрации Предгорного муниципального района  
Ставропольского края

Июль–август, 2020 год

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Общая характеристика исследования .....</b>	<b>3–15</b>
1.1. Методический паспорт исследования .....	3
1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций .....	8
<b>2. Результаты обобщения информации о качестве оказания услуг .....</b>	<b>16–40</b>
2.1. Результаты анализа информации об образовательных организациях, размещенной общедоступных информационных ресурсах .....	16
2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством условий оказания услуг .....	25
2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организациях, осуществляющих образовательную деятельность .....	31
2.4. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях. Ранжирование организаций .....	35
2.5. Основные недостатки в работе организаций. Предложения по улучшению качества работы .....	40
<b>3. Основные выводы по результатам исследования .....</b>	<b>41</b>
<b>4. Приложения .....</b>	<b>42–46</b>
4.1. Список образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году .....	42
4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей образовательных услуг)	45

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

### 1.1. Методический паспорт исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями Предгорного муниципального района Ставропольского края была проведена сотрудниками ООО «ИМИДЖ-ФАКТОР» в июле–августе 2020 года по заказу Администрации Предгорного муниципального района Ставропольского края в рамках Договора № 612685 от 17.07.2020 г.

Нормативно-правовой базой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями стали:

1) 1) Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-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» (в ред. от 05 декабря 2017 № 392-ФЗ);

2) Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

3) Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

4) Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

6) Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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»;

7) Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

8) Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)»;

9) Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

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

11) Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014г. № 785 (в ред. от 27.11.2017г.) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

12) Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 N 114 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам";

13) «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» от 18.12.2019 г. (утв. Минпросвещения России).

**Цель исследования** – получение сведений о качестве условий оказания услуг организациями на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг организациями.

**Задачи исследования:**

1) анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;

2) анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;

3) анализ условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Калужской области;

4) расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях;

5) построение рейтингов организаций;

6) выявление основных недостатков в работе организаций.

**Объект оценки** – образовательные организации, расположенные на территории Предгорного района Ставропольского края (**Прил. 1**).

**Предмет исследования** – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

2. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов на основании данных самообследования организаций.

3. Он-лайн анкетирование получателей услуг (их родителей/ законных представителей) для выявления удовлетворённости доброжелательность, вежливость работников организации и условиями оказания услуг.

**Основные параметры выборки.** Объем выборочной совокупности для каждой организации определялся в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации и составил не менее 30% от общей численности получателей услуг в данной организации, но не более 600 человек в одной организации.

Всего опрошено 1835 получателей услуг и их законных представителей.

Объем генеральной совокупности и количество респондентов в каждой организации социального обслуживания представлены в **табл. 1**.

**Табл. 1.** Численность получателей услуг и количество опрошенных в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, чел.

Наименования организации	Число получателей услуг	Количество опрошенных
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9» Предгорного муниципального района Ставропольского края	116	100
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 11» Предгорного муниципального района Ставропольского края	98	39
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 14» Предгорного муниципального района Ставропольского края	79	24
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 17» Предгорного муниципального района Ставропольского края	76	35
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 20» Предгорного муниципального района Ставропольского края	65	28
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 22» Предгорного муниципального района Ставропольского края	36	12
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 24» Предгорного муниципального района Ставропольского края	97	30
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 25» Предгорного муниципального района Ставропольского края	72	67
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 29» Предгорного муниципального района Ставропольского края	61	37
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 30» Предгорного муниципального района Ставропольского края	10	7
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 31» Предгорного муниципального района Ставропольского края	122	38
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 33» Предгорного муниципального района Ставропольского края	29	10
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 44» Предгорного муниципального района Ставропольского края	138	42
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 3" Предгорного муниципального района Ставропольского края	371	154
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 8" Предгорного муниципального района Ставропольского края	195	89
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 13" Предгорного муниципального района Ставропольского края	245	5
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 15" Предгорного муниципального района Ставропольского края	266	163

**Окончание табл. 1**

Наименования организации	Число получателей услуг	Количество опрошенных
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 19" Предгорного муниципального района Ставропольского края	132	40
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 21" Предгорного муниципального района Ставропольского края	92	28
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 23" Предгорного муниципального района Ставропольского края	96	29
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 27" Предгорного муниципального района Ставропольского края	107	54
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 28" Предгорного муниципального района Ставропольского края	126	38
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 65» Предгорного муниципального района Ставропольского края	195	59
Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1520	456
Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей» Предгорного муниципального района Ставропольского края	649	251
<b>В целом по всем организациям</b>	4993	1835

По итогам проведения социологического исследования нами была составлена электронная база данных в формате SPSS, в которую производился ввод первичных эмпирических данных, полученных в ходе опроса. Данный процесс сопровождался визуальным и логическим контролем ответов респондентов на предмет корректности ввода, отсутствия пропусков, наличия экстремальных значений.

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS и программы Microsoft Excel. Отчет по результатам работы был составлен на базе программы Microsoft Word.

## 1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций

Рейтинги организаций, осуществляющих образовательную деятельность, рассчитывались на основании системы показателей, утвержденных Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 (табл. 2).

**Табл. 2.** Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

№ п/п	Показатели
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации;</li> <li>- на официальном сайте организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет»</li> </ul>
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>
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)
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации</li> </ul>
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)



## Окончание табл. 2

№ п/п	Показатели
<b>III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов</b>	
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению слуховой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика);</li> <li>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>
3.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг-инвалидов)</p>
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации</b>	
4.1.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
4.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
4.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности</b>	
5.1.	<p>Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
5.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>
5.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации.

Значение показателя оценки качества **«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»** ( $P_{инф}$ ) определялось по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

$I_{норм}$  - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Значение показателя оценки качества **«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»** ( $P_{дист}$ ) определялось по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$  – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 20 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{дист}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы»** ( $P_{откр_{уд}}$ ), определялось по формуле:

$$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

$$2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}$$

где

$\text{У}_{\text{стенд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$\text{У}_{\text{сайт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг»** ( $\text{П}_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$\text{П}_{\text{комф.усл}} = \text{T}_{\text{комф}} \times \text{С}_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$\text{T}_{\text{комф}}$  – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$\text{С}_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

Значение показателя оценки качества **«Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)»** ( $\text{П}_{\text{ожид}}$ ) определяется по формуле:

$$\text{П}_{\text{ожид}} = \frac{\text{У}_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100; \quad (2.2)$$

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»** ( $\text{П}_{\text{комф}_{\text{уд}}}$ ) определяется по формуле:

$$\text{П}_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{\text{У}_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$\text{У}_{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** ( $\text{П}_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

Значение показателя оценки качества «**Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**» ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определялось по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя оценки качества «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**» ( $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определялось по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{дост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Значение показателя оценки качества «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы**» ( $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ ) определялось по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»** ( $П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ ) определялось по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»** ( $П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ ) определялось по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»** ( $П_{\text{реком}}$ ) определялось по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$  - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $П^{орг.усл}_{уд}$ ) определялось по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left( \frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$У_{орг.усл}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ( $П_{уд}$ ) определялось по формуле:

$$П_{уд} = \left( \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{уд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times П_{инф}^n + 0,3 \times П_{дист}^n + 0,4 \times П^{n-откр}_{уд})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times П_{комф.усл}^n + 0,4 \times П_{ожид}^n + 0,3 \times П^{n-комф}_{уд})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times П^{n-орг}_{дост} + 0,4 \times П^{n-услуг}_{дост} + 0,3 \times П^{n-дост}_{уд})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times П^{n-перв.конт}_{уд} + 0,4 \times П^{n-оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times П^{n-вежл.дист}_{уд})$$



$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-орг.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам 1.1 – 5.5.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### 2.1. Результаты анализа информации об образовательных организациях, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

Для оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность были проанализированы официальные сайты организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году. Проверялось соответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным Постановлением Правительства РФ от 10.07. 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

Степень соответствия информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет по совокупности организаций, включенных в оценку, **86,91** балла из 100. Средние баллы по этому показателю для разных типов образовательных учреждений представлены в **табл. 3**.

**Табл. 3.** Показатели соответствия информации о деятельности образовательных организаций разных типов, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, *баллы*

Типы организаций, осуществляющих образовательную деятельность	Среднее значение показателя
Дошкольные образовательные учреждения	85,78
Общеобразовательные учреждения	85,47
Учреждения дополнительного образования	94,45
<b>По всем организациям, включенным в оценку</b>	<b>86,91</b>

Результаты оценки соответствия информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, по каждой из организаций, подлежащих оценке, представлены в **табл. 4**.

Практически во всех организациях (с единичными исключениями) на общедоступных информационных ресурсах размещены основные сведения (информация о дате создания, об учредителе, о месте нахождения организации, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты), о структуре и органах управления.

Снижение показателя открытости и доступности информации у **дошкольных образовательных учреждений** связано, в первую очередь, с отсутствием на общедоступных информационных ресурсах документов об установлении платы, взимаемой с родителей (законных представителей), аннотаций к рабочим программам дисциплин, информации об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.



Снижение показателя открытости и доступности информации у **общеобразовательных учреждений** связано, в первую очередь, с отсутствием на общедоступных информационных ресурсах аннотаций к рабочим программам дисциплин, информации об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Снижение показателя открытости и доступности информации у **учреждений дополнительного образования** связано, в первую очередь, с отсутствием на общедоступных информационных ресурсах информации об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.





Продолжение табл. 4

Вид информации об образовательной организации	Наименование организаций																									
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного образования детей»	
локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	–	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
отчет о результатах самообследования	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1
документ о порядке оказания платных образовательных услуг	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
документ об установлении размера платы	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1



Продолжение табл. 4

Вид информации об образовательной организации	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного образования детей»
о реализуемых уровнях образования	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
о формах обучения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
о нормативных сроках обучения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
о сроке действия государственной аккредитации ОП	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
описание ОП с приложением их копий	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
об учебных планах реализуемых ОП	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1
Аннотации к РПД	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
о календарных учебных графиках	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1
о методических документах, разработанных ОО для обеспечения образовательного процесса	1	–	–	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	–	–	0	–	0	1	1	1	1	1	1	1



Продолжение табл. 4

Вид информации об образовательной организации	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного образования детей»
о реализуемых ОП	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
об использовании при реализации указанных ОП электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
о численности обучающихся по реализуемым ОП за счет бюджетных ассигнований и за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Наименование ОП	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
о ФГОС и ОС	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1



Продолжение табл. 4

Вид информации об образовательной организации	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного образования детей»
о руководителе ОО, его заместителях	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
о персональном составе педагогических работников	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
о материально-техническом обеспечении ОО	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
о обеспечении доступа в здания ОО инвалидов и лиц с ОВЗ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
об условиях питания обучающихся	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
об условиях охраны здоровья обучающихся	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0
о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1



Продолжение табл. 4

Вид информации об образовательной организации	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного образования детей»
об электронных образовательных ресурсах	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
о наличии специальных технических средств обучения для инвалидов и лиц с ОВЗ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
о наличии общежития, интерната	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
о трудоустройстве выпускников	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



Окончание табл. 4

Вид информации об образовательной организации	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного образования детей»
об объеме образовательной деятельности	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Показатель соответствия информации, баллы	91,4	88,2	73,5	85,7	88,6	88,6	88,6	82,9	82,9	80,0	85,3	88,2	91,2	100	94,4	72,9	91,7	78,4	94,6	89,2	94,6	38,9	100	97,2	91,7

\* «1» – информация представлена; «0» – информация отсутствует; «–» – неприменимо к данной организации



## **2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством условий оказания услуг**

Удовлетворённость получателей услуг образовательных организаций качеством условий оказания услуг оценивалась на основании результатов опроса, проведенного методом онлайн анкетирования по вопроснику, составленному с учетом требований методики, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Прил. 2).

Как показывают результаты опроса, удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания можно считать высокой. Так, подавляющее большинство получателей услуг (от 86% до 100% опрошенных в каждой организации) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников на всех этапах получения услуги (при первичном контакте, дистанционном взаимодействии, а также непосредственно при получении услуги).

Полнотой и доступностью информации об организациях, оказывающих образовательные услуги, размещенной на общедоступных информационных ресурсах удовлетворены более 80% опрошенных получателей услуг.

Однако в ряде организаций имеются проблемы с обеспечением комфортных для получателей условий. Так, комфортностью оказания услуг МБОУ «Основная общеобразовательная школа № 23» удовлетворены менее половины опрошенных, доля удовлетворенных комфортностью оказания услуг МДОУ «Детский сад №20» и МБОУ «Основная общеобразовательная школа №28» – менее 60%.

В ряде организаций получатели услуг, имеющие группу инвалидности (или их законные представители), не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (МДОУ «Детский сад № 14», «Детский сад № 17», «Детский сад № 24»).

В целом условиями оказания услуг удовлетворены от 82% до 100% опрошенных получателей в каждой организации (табл. 4).

Табл. 5. Результаты опроса получателей услуг, %

Показатели	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного
Обращение к информации на стендах	85,2	79,5	79,2	62,9	64,3	100,0	60,0	89,6	100,0	100,0	78,9	70,0	73,7	68,2	68,5	80,0	55,8	87,5	71,4	92,6	75,9	61,8	81,8	92,8	95,2
Удовлетворенность информацией на стендах	100,0	96,8	94,7	100,0	83,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,4	96,2	93,4	75,0	95,6	97,1	100,0	100,0	97,6	85,7	100,0	99,7	99,6
Обращение к официальному сайту	75,4	20,5	58,3	40,0	21,4	40,0	40,0	80,6	94,6	28,6	28,9	30,0	44,7	45,5	44,9	60,0	46,6	85,0	35,7	63,0	59,3	58,8	81,8	90,3	95,2
Удовлетворенность информацией на сайте	100,0	100,0	85,7	85,7	100,0	100,0	98,1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	88,6	87,5	100,0	94,7	100,0	100,0	89,3	96,9	75,0	100,0	100,0	100,0	97,6



## Продолжение табл. 5

Показатели	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества	МКУДО «Центр дополнительного образования
Удовлетворённость комфортностью условий	93,0	92,3	79,2	80,0	57,1	100,0	85,0	98,5	100,0	85,7	97,4	90,0	73,7	68,8	86,5	100,0	82,2	87,5	100,0	44,4	79,6	55,9	100,0	97,9	98,8
Наличие группы инвалидов	9,9	7,7	4,2	2,9	0,0	8,3	5,0	1,5	0,0	0,0	2,6	0,0	2,6	6,5	11,2	0,0	8,6	7,5	0,0	0,0	7,4	5,9	18,2	16,4	2,8
Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	78,6	100,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	90,0	80,0	100,0	71,4	100,0	100,0	100,0	100,0	50,0	100,0	95,1	100,0



## Продолжение табл. 5

Показатели	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного
Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте	99,3	97,4	95,8	94,3	89,3	100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	92,1	85,7	87,6	100,0	89,0	95,0	100,0	96,3	94,4	94,1	100,0	99,2	99,2
Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги	97,9	97,4	95,8	94,3	89,3	100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	90,0	89,5	85,7	88,8	100,0	88,3	97,5	92,9	92,6	96,3	94,1	100,0	98,9	99,2



## Продолжение табл. 5

Показатели	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного
Использование дистанционных способов взаимодействия	75,4	35,9	54,2	57,1	32,1	16,7	55,0	79,1	100,0	100,0	50,0	0,0	39,5	55,2	58,4	80,0	56,4	82,5	53,6	81,5	74,1	52,9	90,9	87,4	94,0
Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии	99,1	100,0	100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	92,9	84,6	100,0	93,5	97,0	100,0	100,0	95,0	94,4	100,0	99,4	100,0	97,7



## Окончание табл. 5

## Наименование организаций

Показатели	Наименование организаций																								
	МБДОУ «Детский сад № 9»	МБДОУ «Детский сад № 11»	МБДОУ «Детский сад № 14»	МБДОУ «Детский сад № 17»	МБДОУ «Детский сад № 20»	МБДОУ «Детский сад № 22»	МБДОУ «Детский сад № 24»	МБДОУ «Детский сад № 25»	МБДОУ «Детский сад № 29»	МБДОУ «Детский сад № 30»	МБДОУ «Детский сад № 31»	МБДОУ «Детский сад № 33»	МБДОУ «Детский сад № 44»	МБОУ "СОШ № 3"	МБОУ "СОШ № 8"	МБОУ "СОШ № 13"	МБОУ "СОШ № 15"	МБОУ "СОШ № 19"	МБОУ "ООШ № 21"	МБОУ "ООШ № 23"	МБОУ "ООШ № 27"	МБОУ "ООШ № 28"	МБОУ «ООШ № 65»	МКУДО «Центр детского творчества»	МКУДО «Центр дополнительного
Готовность рекомендовать организацию	99,1	100,0	92,3	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	93,3	100,0	84,7	82,7	100,0	81,5	90,9	95,5	96,4	90,0	77,8	100,0	100,0	99,6	95,4
Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	95,1	92,3	79,2	88,6	71,4	100,0	75,0	98,5	100,0	100,0	92,1	100,0	73,7	80,5	84,3	100,0	84,0	90,0	100,0	100,0	96,3	85,3	100,0	98,4	99,2
Удовлетворённость условиями оказания услуг в целом	98,6	97,4	83,3	91,4	82,1	100,0	95,0	98,5	100,0	100,0	97,4	90,0	89,5	81,8	87,6	100,0	85,9	95,0	100,0	92,6	88,9	79,4	100,0	99,2	99,2



**Продолжение табл. 5**

Наименование организации	Показатели комфортности условий						Итоговое значение показателя, баллы
	Наличие зоны ожидания	Навигация внутри организации	Доступность питьевой воды	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи	
МБДОУ «Детский сад № 20» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБДОУ «Детский сад № 22» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБДОУ «Детский сад № 24» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБДОУ «Детский сад № 25» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБДОУ «Детский сад № 29» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
Муниципальное МБДОУ «Детский сад № 30» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБДОУ «Детский сад № 31» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>



**Продолжение табл. 5**

Наименование организации	Показатели комфортности условий						Итоговое значение показателя, баллы
	Наличие зоны ожидания	Навигация внутри организации	Доступность питьевой воды	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи	
МБДОУ «Детский сад № 33» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБДОУ «Детский сад № 44» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	0	<b>83,3</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 3" Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 8" Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 13" Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 15" Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 19" Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>

**Продолжение табл. 5**

Наименование организации	Показатели комфортности условий						Итоговое значение показателя, баллы
	Наличие зоны ожидания	Навигация внутри организации	Доступность питьевой воды	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи	
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 21" Предгорного муниципального района Ставропольского края	0	0	1	1	1	1	<b>66,7</b>
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 23" Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 27" Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 28" Предгорного муниципального района Ставропольского края	0	1	1	1	1	1	<b>83,3</b>
МБОУ «Основная общеобразовательная школа № 65» Предгорного муниципального района Ставропольского края	0	1	1	1	1	1	<b>83,3</b>
МКУДО «Центр детского творчества» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	<b>100,0</b>

Окончание табл. 5

Наименование организации	Показатели комфортности условий						Итоговое значение показателя, баллы
	Наличие зоны ожидания	Навигация внутри организации	Доступность питьевой воды	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи	
МБОУ «Центр дополнительного образования детей» Предгорного муниципального района Ставропольского края	1	1	1	1	1	1	100,0

\* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

#### 2.4. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях. Ранжирование организаций

В результате анализа и обобщения информации о качестве условий оказания услуг были вычислены показатели, характеризующие пять критериев оценки качества и интегральный показатель по каждой организации, а также по совокупности всех организаций, подлежащих оценке в 2020 году. Значения этих показателей приведены в табл. 6.

Как показали полученные результаты, наиболее высокие баллы как в отдельных организациях, так и по совокупности организаций, получены по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации удовлетворенность условиями оказания услуг.

Основной вклад в снижение итоговых показателей вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов».

**Табл. 6.** Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях, баллы

Наименование организации	I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации	II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг	III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов	IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	V. Показатель, характеризующий удовлетворенность услугами оказания услуг	Интегральный показатель оценки качества
МБДОУ «Детский сад № 9» Предгорного муниципального района Ставропольского края	91,4	88,1	62,6	99,1	98,1	<b>88,7</b>
МБДОУ «Детский сад № 11» Предгорного муниципального района Ставропольского края	88,2	96,2	54,0	97,9	97,2	<b>87,9</b>
МБДОУ «Детский сад № 14» Предгорного муниципального района Ставропольского края	73,5	89,6	70,0	96,6	85,2	<b>85,6</b>
МБДОУ «Детский сад № 17» Предгорного муниципального района Ставропольского края	85,7	90,0	40,0	94,4	91,9	<b>81,8</b>
МБДОУ «Детский сад № 20» Предгорного муниципального района Ставропольского края	88,6	78,6	70,0	91,4	85,4	<b>83,9</b>
МБДОУ «Детский сад № 22» Предгорного муниципального района Ставропольского края	88,6	100,0	85,0	60,4	99,70	<b>87,9</b>
МБДОУ «Детский сад № 24» Предгорного муниципального района Ставропольского края	88,6	92,5	24,0	58,4	92,5	<b>72,3</b>
МБДОУ «Детский сад № 25» Предгорного муниципального района Ставропольского края	82,9	99,3	85,0	60,4	98,9	<b>87,0</b>
МБДОУ «Детский сад № 29» Предгорного муниципального района Ставропольского края	82,9	100,0	100,0	60,4	100,0	<b>90,4</b>
Муниципальное МБДОУ «Детский сад № 30» Предгорного муниципального района Ставропольского края	80	92,9	69,0	60,4	100,0	<b>82,5</b>
МБДОУ «Детский сад № 31» Предгорного муниципального района Ставропольского края	85,3	98,7	100,0	60,4	97,1	<b>89,8</b>

**Продолжение табл. 6**

<b>Наименование организации</b>	<b>I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации</b>	<b>II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг</b>	<b>III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов</b>	<b>IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы</b>	<b>V. Показатель, характеризующий удовлетворенность услугами оказания услуг</b>	<b>Интегральный показатель оценки качества</b>
МБДОУ «Детский сад № 33» Предгорного муниципального района Ставропольского края	88,2	97,3	57,0	99,5	98,1	<b>89,8</b>
МБДОУ «Детский сад № 44» Предгорного муниципального района Ставропольского края	91,2	78,5	57,0	92,6	87,5	<b>89,8</b>
<b>В целом по дошкольным образовательным учреждениям</b>	<b>85,8</b>	<b>92,4</b>	<b>67,2</b>	<b>79,4</b>	<b>94,7</b>	<b>85,4</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 3" Предгорного муниципального района Ставропольского края	100,0	84,4	82,0	87,1	82,4	<b>87,2</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 8" Предгорного муниципального района Ставропольского края	94,4	91,0	63,0	87,5	85,5	<b>84,8</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 13" Предгорного муниципального района Ставропольского края	72,9	100,00	100,00	95,52	100,00	<b>96,39</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 15" Предгорного муниципального района Ставропольского края	91,7	88,85	60,42	89,82	84,20	<b>83,83</b>
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 19" Предгорного муниципального района Ставропольского края	78,4	93,75	85,00	96,40	92,77	<b>91,42</b>
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 21" Предгорного муниципального района Ставропольского края	94,6	83,35	70,00	100,00	96,88	<b>89,62</b>
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 23" Предгорного муниципального района Ставропольского края	89,2	72,22	70,00	95,56	94,95	<b>85,47</b>
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 27" Предгорного муниципального района Ставропольского края	94,6	89,81	100,00	95,28	90,70	<b>94,62</b>

Окончание табл. 6

Наименование организации	I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации	II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг	III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов	IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	V. Показатель, характеризующий удовлетворенность услугами оказания услуг	Интегральный показатель оценки качества
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 28" Предгорного муниципального района Ставропольского края	38,9	69,59	55,00	94,16	80,10	<b>73,66</b>
МБОУ «Основная общеобразовательная школа № 65» Предгорного муниципального района Ставропольского края	100	91,65	54,00	100,00	100,00	<b>89,13</b>
<b>В целом по общеобразовательным учреждениям</b>	<b>85,5</b>	<b>86,5</b>	<b>73,9</b>	<b>94,1</b>	<b>90,8</b>	<b>87,6</b>
МКУДО «Центр детского творчества» Предгорного муниципального района Ставропольского края	97,2	98,93	68,53	99,12	99,28	<b>92,89</b>
МКУДО «Центр дополнительного образования детей» Предгорного муниципального района Ставропольского края	91,7	99,40	85,00	99,36	99,32	<b>95,79</b>
<b>В целом по учреждениям дополнительного образования</b>	<b>94,5</b>	<b>99,2</b>	<b>76,8</b>	<b>99,2</b>	<b>99,3</b>	<b>94,3</b>
<b>В целом по совокупности образовательных организаций</b>	<b>93,7</b>	<b>90,7</b>	<b>71,6</b>	<b>84,7</b>	<b>93,3</b>	<b>86,7</b>

В табл. 7 представлены результаты ранжирования организаций в соответствии со значением интегрального показателя оценки качества. В тройку лидеров со значениями интегрального показателя 95 баллов и выше вошли МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13», «Основная общеобразовательная школа № 27» и МКУДО «Центр дополнительного образования детей» Предгорного муниципального района Ставропольского края». Среди дошкольных образовательных учреждений самый высокий интегральный показатель – у МБДОУ «Детский сад № 29» (90,4 балла).

**Табл. 7.** Ранжирование организаций в соответствии с интегральным показателем оценки качества, баллы и ранги

Наименование организации	Интегральный показатель оценки качества	Ранги
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 13" Предгорного муниципального района Ставропольского края	96,4	1
МКУДО «Центр дополнительного образования детей» Предгорного муниципального района Ставропольского края»	95,8	2
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 27" Предгорного муниципального района Ставропольского края	94,6	3
МКУДО «Центр детского творчества» Предгорного муниципального района Ставропольского края	92,9	4
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 19" Предгорного муниципального района Ставропольского края	91,4	5
МБДОУ «Детский сад № 29» Предгорного муниципального района Ставропольского края	90,4	6
МБДОУ «Детский сад № 31» Предгорного муниципального района Ставропольского края	89,8	7–10
МБДОУ «Детский сад № 33» Предгорного муниципального района Ставропольского края	89,8	7–10
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 21" Предгорного муниципального района Ставропольского края	89,6	7–10
МБОУ «Основная общеобразовательная школа № 65» Предгорного муниципального района Ставропольского края	89,1	7–10
МБДОУ «Детский сад № 9» Предгорного муниципального района Ставропольского края	88,7	11
МБДОУ «Детский сад № 11» Предгорного муниципального района Ставропольского края	87,9	12–15
МБДОУ «Детский сад № 22» Предгорного муниципального района Ставропольского края	87,9	12–15
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 3" Предгорного муниципального района Ставропольского края	87,2	12–15
МБДОУ «Детский сад № 25» Предгорного муниципального района Ставропольского края	87,0	12–15
МБДОУ «Детский сад № 14» Предгорного муниципального района Ставропольского края	85,6	16–17
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 23" Предгорного муниципального района Ставропольского края	85,5	16–17
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 8" Предгорного муниципального района Ставропольского края	84,8	18
МБДОУ «Детский сад № 20» Предгорного муниципального района Ставропольского края	83,9	19–20
МБОУ "Средняя общеобразовательная школа № 15" Предгорного муниципального района Ставропольского края	83,8	19–20
Муниципальное МБДОУ «Детский сад № 30» Предгорного муниципального района Ставропольского края	82,5	21–22
МБДОУ «Детский сад № 44» Предгорного муниципального района Ставропольского края	82,2	21–22
МБДОУ «Детский сад № 17» Предгорного муниципального района Ставропольского края	81,8	23
МБОУ "Основная общеобразовательная школа № 28" Предгорного муниципального района Ставропольского края	73,7	24
МБДОУ «Детский сад № 24» Предгорного муниципального района Ставропольского края	72,3	25

## **2.5. Основные недостатки в работе организаций. Предложения по улучшению качества работы**

В рамках опроса получателям услуг было предложено изложить свои пожелания по улучшению условий оказания услуг. Высказанные респондентами предложения можно считать основными направлениями повышения качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги.

Чаще всего получатели услуг дошкольных образовательных учреждений высказывают предложения, связанные с улучшением их оснащения, благоустройством территории, увеличением количества мест, с изменением графика работы (увеличением продолжительности рабочего дня).

Предложения получателей услуг общеобразовательных учреждений касаются организации обучения в одну смену и без применения дистанционных технологий, улучшения оснащения школ, повышения квалификации педагогических кадров, разнообразия форм внеклассной, внешкольной, кружковой работы.

Получатели услуг учреждений дополнительного образования чаще всего отмечали, что их все устраивает, и никаких пожеланий по улучшению условий оказания услуг нет.



### 3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Предгорного муниципального района Ставропольского края можно сделать следующие **основные выводы**.

1. Степень соответствия информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям, является достаточно высокой. Типичными недостатками является отсутствие на общедоступных информационных ресурсах документов об установлении платы, взимаемой с родителей (законных представителей), аннотаций к рабочим программам дисциплин, информации об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2. В 20 организациях из 25, включенной в перечень для оценки, обеспечены все предусмотренные методикой оценки элементы комфортности условий оказания услуг. Уровень обеспечения комфортных условий для предоставления услуг составил по совокупности организаций 91 балл.

3. Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в образовательных организациях Предгорного района, составил 86,7 баллов из 100. Самые высокие баллы в среднем получили организации дополнительного образования (94,3 балла). Основной вклад в снижение итоговых показателей вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов».

5. Высказанные получателями услуг предложения, касающиеся повышения качества работы организаций социального обслуживания, чаще всего связаны с улучшением оснащения образовательных организаций разных типов, изменением графика работы дошкольных образовательных учреждений, повышением квалификации педагогических кадров общеобразовательных учреждений, увеличением разнообразия форм внеклассной, внешкольной, кружковой работы в общеобразовательных учреждениях.

## 4. ПРИЛОЖЕНИЯ

### 4.1. Список образовательных организаций Предгорного муниципального района Ставропольского края для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименования организации	Адрес организации	Официальный сайт	Электронная почта
1	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9»	357362, Ставропольский край, Предгорный район, с. Новоблагодарное, ул. Ленина, 54Б	<a href="http://sad9.nov.ru">http://sad9.nov.ru</a>	<a href="mailto:Det.sad_9@mail.ru">Det.sad_9@mail.ru</a>
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 11»	357358, Ставропольский край, Предгорный район, п.Тамбукан, ул.Кирова, 16в	<a href="http://www.11-ds.ru">http://www.11-ds.ru</a>	<a href="mailto:chyprina11@mail.ru">chyprina11@mail.ru</a>
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 14»	357390, Ставропольский край, Предгорный район, ст. Суворовская, ул. Мичурина, 5	<a href="http://obr.nov.ru/n14">http://obr.nov.ru/n14</a>	<a href="mailto:mkdouds14@mail.ru">mkdouds14@mail.ru</a>
4	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 17»	357391, Ставропольский край, Предгорный район, ст. Суворовская, ул. Шоссейная, 7	<a href="http://mkdou17.obrsk.ru">http://mkdou17.obrsk.ru</a>	<a href="mailto:mkdou_17@mail.ru">mkdou_17@mail.ru</a>
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 20»	357360, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Санамер, ул. Тельмана,58	<a href="http://mkdou20.ru">http://mkdou20.ru</a>	<a href="mailto:Mkdou_20@mail.ru">Mkdou_20@mail.ru</a>
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 22»	357351, Ставропольский край, Предгорный район, пос. имени Чкалова, ул. Якорная, д.11	<a href="http://22ds.ru">http://22ds.ru</a>	<a href="mailto:mkdou22@inbox.ru">mkdou22@inbox.ru</a>
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 24»	357364, Ставропольский край, Предгорный район, ст. Бекешевская, ул. Ленина,117	<a href="http://mkdoy24.caduk.ru">http://mkdoy24.caduk.ru</a>	<a href="mailto:mkdoy24@yandex.ru">mkdoy24@yandex.ru</a>
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 25»	357355, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Пятигорский, ул. Красноармейская, 11.	<a href="http://mkdou25.obrsk.ru">http://mkdou25.obrsk.ru</a>	<a href="mailto:Yuliya19800831@mail.ru">Yuliya19800831@mail.ru</a>
9	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 29»	357377, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Горный, ул. Северная, 20	<a href="http://sad29.nov.ru">http://sad29.nov.ru</a>	<a href="mailto:detskiisad29@mail.ru">detskiisad29@mail.ru</a>
10	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 30»	357375, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Левоберезовский, б/н.	<a href="http://mkdou30.ru">http://mkdou30.ru</a>	<a href="mailto:netesova.70@mail.ru">netesova.70@mail.ru</a>
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 31»	357371, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Подкумок, ул. Крупской, д. 3	<a href="http://sad31.nov.ru">http://sad31.nov.ru</a>	<a href="mailto:MKDOU-31@yandex.ru">MKDOU-31@yandex.ru</a>
12	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 33»	357356, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Железноводский, ул. Лермонтова, 2.	<a href="http://mkdou33.ru">http://mkdou33.ru</a>	<a href="mailto:mkdou-33@yandex.ru">mkdou-33@yandex.ru</a>

№ п/п	Наименования организации	Адрес организации	Официальный сайт	Электронная почта
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 44»	357375, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Нежинский, 7"А"	<a href="http://mdou44.ucoz.ru">http://mdou44.ucoz.ru</a>	<a href="mailto:MDOU44@yandex.ru">MDOU44@yandex.ru</a>
14	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 3"	357364, Ставропольский край, Предгорный район, ст. Бекешевская, ул. Ленина, д. 80	<a href="http://bekeshschool3.edusite.ru">http://bekeshschool3.edusite.ru</a>	<a href="mailto:bekeshschool3@mail.ru">bekeshschool3@mail.ru</a>
15	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 8"	357390, Ставропольский край, Предгорный район, ст. Суворовская, ул. Карла Маркса, д. 312 а	<a href="http://www.26206s027.edusite.ru">www.26206s027.edusite.ru</a>	<a href="mailto:school8kmv@yandex.ru">school8kmv@yandex.ru</a>
16	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 13"	357353, Ставропольский край, Предгорный район, с. Этока, ул. Горького, б/н	<a href="http://26206-s-013.edusite.ru/index.html">http://26206-s-013.edusite.ru/index.html</a>	<a href="mailto:itokash13@mail.ru">itokash13@mail.ru</a>
17	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 15"	357360, Ставропольский край, Предгорный р-он, пос. Санамер, ул. Тельмана, д. 60	<a href="http://15obr.nov.ru">http://15obr.nov.ru</a>	<a href="mailto:Sanamer15@yandex.ru">Sanamer15@yandex.ru</a>
18	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 19"	357368, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Урожайный, пер. Садовый, д. 15	<a href="http://school19urozay.com.ru">http://school19urozay.com.ru</a>	<a href="mailto:school19urozay@yandex.ru">school19urozay@yandex.ru</a>
19	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 21"	357377, Ставропольский край, Предгорный район, пос. Горный, пер. Северный, д. 4	<a href="http://ura04091987.26206s034.edusite.ru">http://ura04091987.26206s034.edusite.ru</a>	<a href="mailto:mouskola21@rambler.ru">mouskola21@rambler.ru</a>
20	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 23"	357367, Ставропольский край, Предгорный район, с. Свобода, ул. Гагарина, 40	<a href="http://26206s035.edusite.ru">http://26206s035.edusite.ru</a>	<a href="mailto:svschool232007@rambler.ru">svschool232007@rambler.ru</a>
21	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 27"	357358, Ставропольский край, Предгорный район, х. Тамбукан, ул. Кирова, д. 30	<a href="http://26206s042.edusite.ru">http://26206s042.edusite.ru</a>	<a href="mailto:tambukan027@mail.ru">tambukan027@mail.ru</a>
22	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа № 28"	357357, Ставропольский край, Предгорный район, с. Садовое, ул. Мира, 127	<a href="http://28shkola.ucoz.ru">http://28shkola.ucoz.ru</a>	<a href="mailto:shkola-28@bk.ru">shkola-28@bk.ru</a>
23	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 65»	357350 Ставропольский край, Предгорный район, ст. Эссентукская, ул.Этокская,4	<a href="http://26206s037.edusite.ru">http://26206s037.edusite.ru</a>	<a href="mailto:schkola652009@rambler.ru">schkola652009@rambler.ru</a>
24	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества»	357350, Ставропольский край, Предгорный район, ст. Эссентукская, ул. Павлова, 55	<a href="http://26206cdt.edusite.ru">http://26206cdt.edusite.ru</a>	<a href="mailto:detstvo55@mail.ru">detstvo55@mail.ru</a>

№ п/ п	Наименования организа- ции	Адрес организации	Официальный сайт	Электронная почта
25	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей»	357350, Ставропольский край, Предгорный район, ст. Ессентукская, ул. Гагарина, 15	<a href="http://mkydocdod.edu&lt;br/&gt;site.ru">http://mkydocdod.edu site.ru</a>	<a href="mailto:elefteriadi.nadezhd&lt;br/&gt;a@yandex.ru">elefteriadi.nadezhd a@yandex.ru</a>

## 4.2. Опросный инструментарий (анкета)

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не обязательно.

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

1. Да 2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 3

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 5

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

1. Да 2. Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны ожидания; понятность навигации в помещении организации; доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений; транспортная доступность; доступность различных способов записи на получение услуги)?**

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 8

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

1. Да 2. Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?**

1. Да 2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 12

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?**

1. Да 2. Нет

**14. Вы удовлетворены или не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да 2. Нет

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

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**16. Ваш пол**

1. Мужской  
2. Женский

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

**18. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите) \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_

**19. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите) \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**