



**ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НОВОСЕЛОВСКОГО  
РАЙОНА**

**Оглавление**

Введение .....	2
Нормативно-правовое обеспечение оценки качества условий осуществления образовательной деятельности .....	4
Инструментарий сбора и обработки информации .....	5
Методика расчета результатов по критериям .....	7
Оценка обобщенной информации, размещенной на официальном сайте организации и информационных стендах .....	16
Оценка удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг .....	17
Итоговые результаты НОУ ООД образовательных организаций Новоселовского района по каждому критерию.....	18
Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации.....	24
Предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций Новоселовского района.....	25
<i>Приложения</i> .....	26
Экспертный чек-лист .....	26
Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы .....	29



## Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, (далее - НОК УООД) проводится не чаще, чем 1 раз в год и не реже, чем 1 раз в 3 года (п. 6 ст. 95.2 ФЗ от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ») в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

Задачи НОК УООД:

1. Разработать методику и инструментарий для независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.
2. Осуществить сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.
3. Выполнить анализ и оценку фактических значений критериев и показателей, отражающих качество условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.
4. Сформулировать предложения по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности обследованных образовательных организаций.

Согласно решению заседания Общественного совета при отделе образования администрации Новоселовского района протокол №12 от 04.02.2020г. составлен «Перечень образовательных организаций Новоселовского района, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году».

Перечень учреждений, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

№	Наименование образовательной организации	Кол во обучающ ихся	Адрес сайта и электронной почты	ФИО и должность руководителя
1.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Новоселовская средняя общеобразовательная школа №5	774	Сайт <a href="http://nov-shkola.ucoz.ru/">http://nov-shkola.ucoz.ru/</a> e-mail: <a href="mailto:info-eva@yandex.ru">info-eva@yandex.ru</a>	Целитан Светлана Валерьевна
2.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Игрышенская средняя общеобразовательная школа №3	146	Сайт <a href="http://nashigrish.ucoz.ru/">http://nashigrish.ucoz.ru/</a> e-mail: <a href="mailto:igrish@novuo.ru">igrish@novuo.ru</a>	Практ Ирина Геннадьевна



**Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»**

3.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Дивненская средняя общеобразовательная школа №2	37	Сайт <a href="http://divniy.ucoz.ru/">http://divniy.ucoz.ru/</a> e-mail: <a href="mailto:divnyi@novuo.ru">divnyi@novuo.ru</a>	Василовская Тамара Петровна
4.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Толстомысенская средняя общеобразовательная школа №7	158	Сайт <a href="http://tmysschool.ucoz.ru/">http://tmysschool.ucoz.ru/</a> e-mail: <a href="mailto:tmyss@novuo.ru">tmyss@novuo.ru</a>	Верис Алена Сергеевна
5.	Муниципальное бюджетное дошкольное учреждение Новоселовский детский сад «Малышок» №11	145	Сайт <a href="http://ds-malishok.ucoz.ru/">http://ds-malishok.ucoz.ru/</a> e-mail: <a href="mailto:ds11@novuo.ru">ds11@novuo.ru</a>	Илишкина Ольга Викторовна
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное учреждение Светлолобовский детский сад «Сказка» №7	65	Сайт <a href="http://skazka7-ds.ucoz.com/">http://skazka7-ds.ucoz.com/</a> e-mail: <a href="mailto:ds7@novuo.ru">ds7@novuo.ru</a>	Колегова Марина Анатольевна
7.	Муниципальное бюджетное дошкольное учреждение Толстомысенский детский сад «Аленушка» № 23	39	Сайт <a href="http://tmyss-ds.ucoz.ru/">http://tmyss-ds.ucoz.ru/</a> e-mail: <a href="mailto:ds23@novuo.ru">ds23@novuo.ru</a>	Маер Юлия Анатольевна
8.	Муниципальное бюджетное дошкольное учреждение Интикульский детский сад «Дюймовочка» №13	31	Сайт <a href="http://intikul-ds.ucoz.ru/">http://intikul-ds.ucoz.ru/</a> e-mail: <a href="mailto:ds13@novuo.ru">ds13@novuo.ru</a>	Борисова Юлия Викторовна
9.	Муниципальное бюджетное дошкольное учреждение Комский детский сад «Дельфиненок» №9	28	Сайт <a href="http://кома-дс9.новосел-об.рф">http://кома-дс9.новосел-об.рф</a> e-mail: <a href="mailto:ds9@novuo.ru">ds9@novuo.ru</a>	Гаврилова Любовь Анатольевна
10.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Новоселовский Центр творчества и туризма»	248	Сайт <a href="http://novduz.ucoz.ru/">http://novduz.ucoz.ru/</a> e-mail: <a href="mailto:duz@novuo.ru">duz@novuo.ru</a>	Хихлатых Ольга Николаевна

НОК УООД образовательных организаций Новоселовского района, проведена Региональной общественной организацией Красноярского края «Творческий Союз Учителей» (РОО КК «ТСУ») на основании контрактов с каждой образовательной организацией от 23.03.2020 г. на оказание услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Этапы выполнения работ:

Этап 1. Согласование методики и инструментария сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

Этап 2. Сбор и обобщение данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

Этап 3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности обследованных образовательных организаций.



## Нормативно-правовое обеспечение оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности была выполнена в соответствии с критериями и показателями, предусмотренными процедурой НОК УО ОД организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

- с ФЗ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- с Постановлением Правительства РФ 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»;
- с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;
- с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;
- с Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 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»;
- с Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях



к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

## Инструментарий сбора и обработки информации

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, проводилось в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10. 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования...» (далее - приказ Минтруда РФ от 30 октября 2018 года № 675н).

Для определения показателя оценки качества "Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" использовались данные анкетирования <https://forms.gle/4DQAG32yu3z7GgkNA>.

Качество условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций оценивалось по пяти критериям, определенным Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019г. № 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, дополнительным общеобразовательным программам»:

- открытость доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с нормативными документами НОК УООД проводится по 16 показателям пяти критериев:

6 - из 1-й, 2-й и 3-ей групп критериев (1.1.1, 1.1.2, 1.2, 2.1.1, 3,1.1, 3.2.1) - (I блок) оценивается в баллах по шкале от 0 до 100.

10 показателей (II блок) - по одному из 1, 2, 3 групп (1.3.1, 1.3.2, 2.3.1, 3.3.1) и полностью из 4-й и 5-й групп (4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3) - как доля (проценты) удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, комфортностью условий предоставления услуг, доступностью образовательных услуг для инвалидов, а также оценка доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенность условиями оказания услуг - в пределах значений от 0 до 100 %, а далее переводится в баллы с учетом коэффициентов значимости каждого показателя в своей группе критериев.



**Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»**

Расчет показателей I блока (кроме 1.2) производился по данным Чек-листов, заполненных экспертами организации - оператора на основании данных, размещенных на стендах в обследуемой образовательной организации, а также при визуальном осмотре условий комфортности и доступности услуг для инвалидов.

Расчет показателей II блока собирался организацией-оператором посредством анкетирования потребителей образовательных услуг, проводимого с помощью анкетирования на созданной интернет-платформе организации-оператора.

Анализ сайта ОО осуществлялся в соответствии со ст. 29 ФЗ от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013г. №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» с учетом изменений, внесенных Постановлением Правительства РФ от 17 мая 2017 г. №575 и 7 августа 2017 г. № 944; Приказом №785 от 29 мая 2014 года (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».

Таким образом, для оператора, проводившего НОК УООД, источниками информации об образовательной организации явились:

а) официальный сайт ОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях школы;

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

в) результаты изучения условий оказания услуг ОО, включающие:

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

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных ОО, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, телефонный звонок, Интернет-опрос на сайте ОО).

Для формирования массивов данных по каждому критерию независимой оценки; заполнения отчётных форм предоставления итоговой информации на основе анкет, чек-листов экспертов; систематизации выявленных проблем, использовался единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в образовании, разработанный в соответствии с



Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. N 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования..». Единый порядок определяет порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в образовании в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями и их интерпретации.

С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в Едином порядке применяются следующие понятия:

**значимость критерия оценки качества** - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

**значение критерия оценки качества** - количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки качества с учетом его значимости, выраженная в баллах;

**значимость показателя оценки качества** - вес показателя оценки качества в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

**значение показателя оценки качества** - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

**параметры показателя оценки качества** - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки качества;

**индикаторы параметров оценки качества** - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки качества;

**результат независимой оценки качества** - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки качества по совокупности критериев оценки качества, рассчитанная с учетом их значимости.

## Методика расчета результатов по критериям

Представим методику расчета количественных результатов по каждому критерию и в целом по всем критериям. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, представлены в виде таблицы для размещения на общероссийском портале.



## Критерии оценки

### 1 - Критерий открытости и доступности информации об организации

#### Наименование показателя

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ

**Значимость показателя, % 30**

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

#### Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Отсутствует информация о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность	Единичное значение: 0
	*Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	Диапазон значений: 1- 100
1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Отсутствует информация о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность на ее официальном сайте	Единичное значение: 0
	* Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	Диапазон значений: 1- 100

*\*В разработанных анкетах установлено минимальное количество пунктов выставления информации на сайте ОУ/на стендах в ОУ = 15 (100%).*

*Рассчитывается доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, перевод в баллы осуществляется по формуле 1 балл- 6,7 %*

#### Наименование показателя

1.2 Наличие на официальном сайте организации, осуществляющей образовательную деятельность, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

**Значимость показателя, % 30**

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,0

#### Параметры для расчета значения показателя



**Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
1.2.1 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	Единичное значение: 0
	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	*Список значений с шагом: 30
	В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	Единичное значение: 100

\* - один функционирующий дистанционный способ взаимодействия – 30 баллов

\* - два функционирующих дистанционных способа взаимодействия – 60 баллов

\* - три функционирующих дистанционных способа взаимодействия – 90 баллов

**Наименование показателя**

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность*  
**Значимость показателя, % 40**

*Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00*

**Параметры для расчета значения показателя**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100
1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации осуществляющей образовательную деятельность в сети «Интернет».	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100



## 2 - Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

### Наименование показателя

2.1 Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, комфортных условий предоставления услуг

Значимость показателя, % 50

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации осуществляющей образовательную деятельность; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Отсутствуют комфортные условия	Единичное значение: 0
	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	* Список значений с шагом: 20
	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	Единичное значение: 100

\* - наличие одного комфортного условия для предоставления услуг – 20 баллов

\* - наличие двух комфортных условий для предоставления услуг – 40 баллов

\* - наличие трех комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов

\* - наличие четырех комфортных условий для предоставления услуг – 80 баллов

### Наименование показателя

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией осуществляющей образовательную деятельность

Значимость показателя, % 50

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

Параметры для расчета значения показателя



Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Диапазон значений: 0- 100

### 3 - Критерий доступности услуг для инвалидов

#### Наименование показателя

3.1 Оборудование помещений организации осуществляющей образовательную деятельность и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

**Значимость показателя, % 30**

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

**Параметры для расчета значения показателя**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
3.1.1 Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	Единичное значение: 0
	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	* Список значений с шагом: 20
	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	Единичное значение: 100

\* - наличие одного условия доступности организации для инвалидов – 20 баллов

\* - наличие двух условий доступности организации для инвалидов – 40 баллов

\* - наличие трех условий доступности организации для инвалидов – 60 баллов

\* - наличие четырех условий доступности организации для инвалидов – 80 баллов

#### Наименование показателя

3.2 Обеспечение в организации, осуществляющей образовательную деятельность, условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

**Значимость показателя, % 40**

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

**Параметры для расчета значения показателя**



**Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
3.2.1 Наличие в организации 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 услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Единичное значение: 0
	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	* Список значений с шагом: 20
	Наличие пяти и более условий доступности	Единичное значение: 100

\* - наличие одного условия доступности, позволяющего инвалидам получать услуги наравне с другими – 20 баллов

\* - наличие двух условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 40 баллов

\* - наличие трех условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов

\* - наличие четырех условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 80 баллов

**Наименование показателя**

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

**Значимость показателя, % 30**

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

**Параметры для расчета значения показателя**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100



#### 4 - Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

##### Наименование показателя

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

**Значимость показателя, % 40**

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

**Параметры для расчета значения показателя**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя при непосредственном обращении в организацию.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

##### Наименование показателя

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации осуществляющей образовательную деятельность, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

**Значимость показателя, % 40**

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

**Параметры для расчета значения показателя**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

##### Наименование показателя

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

**Значимость показателя, % 20**

Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00

**Параметры для расчета значения показателя**

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
4.3.1 Удовлетворенность	Число получателей услуг, удовлетворенных	Диапазон



**Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»**

<b>Наименование параметра</b>	<b>Индикатор</b>	<b>Значение индикаторов</b>
доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	значений: 0- 100

## **5 - Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг**

### **Наименование показателя**

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

**Значимость показателя, % 30**

*Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00*

**Параметры для расчета значения показателя**

<b>Наименование параметра</b>	<b>Индикатор</b>	<b>Значение индикаторов</b>
5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

### **Наименование показателя**

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

**Значимость показателя, % 20**

*Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00*

**Параметры для расчета значения показателя**

<b>Наименование параметра</b>	<b>Индикатор</b>	<b>Значение индикаторов</b>
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации.	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

### **Наименование показателя**

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации*

**Значимость показателя, % 50**

*Диапазон изменения значения показателя от: 0,00 до: 100,00*

**Параметры для расчета значения показателя**



Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»

Наименование параметра	Индикатор	Значение индикаторов
5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации осуществляющей образовательную деятельность, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Диапазон значений: 0- 100

Расчет показателей происходит в соответствии с формулами, приведенными в Едином порядке. Показатель оценки качества по организации, осуществляющей образовательную деятельность, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

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

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:

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

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-комф})$$

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

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

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



## Оценка обобщенной информации, размещенной на официальном сайте организации и информационных стендах

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» оценивался по трём показателям:

1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
2. наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Первые два - оценивались организацией-оператором, последний - рассчитывался путем интернет-опроса получателей услуг.

Основанием для оценивания данного критерия и входящих в его состав показателей являются следующие нормативные правовые акты: постановление Правительства РФ от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»; приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах, их максимально возможное значение составляет 100 баллов. Каждый показатель имеет коэффициент значимости, на которой умножаются набранные баллы по показателю.

В таблице приведены значения по показателям с учетом коэффициента значимости критерия «Открытость и доступность информации об организации».



Показатели	Баллы	Мак балл
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		30
Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		40

## Оценка удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

4. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).
5. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.
6. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

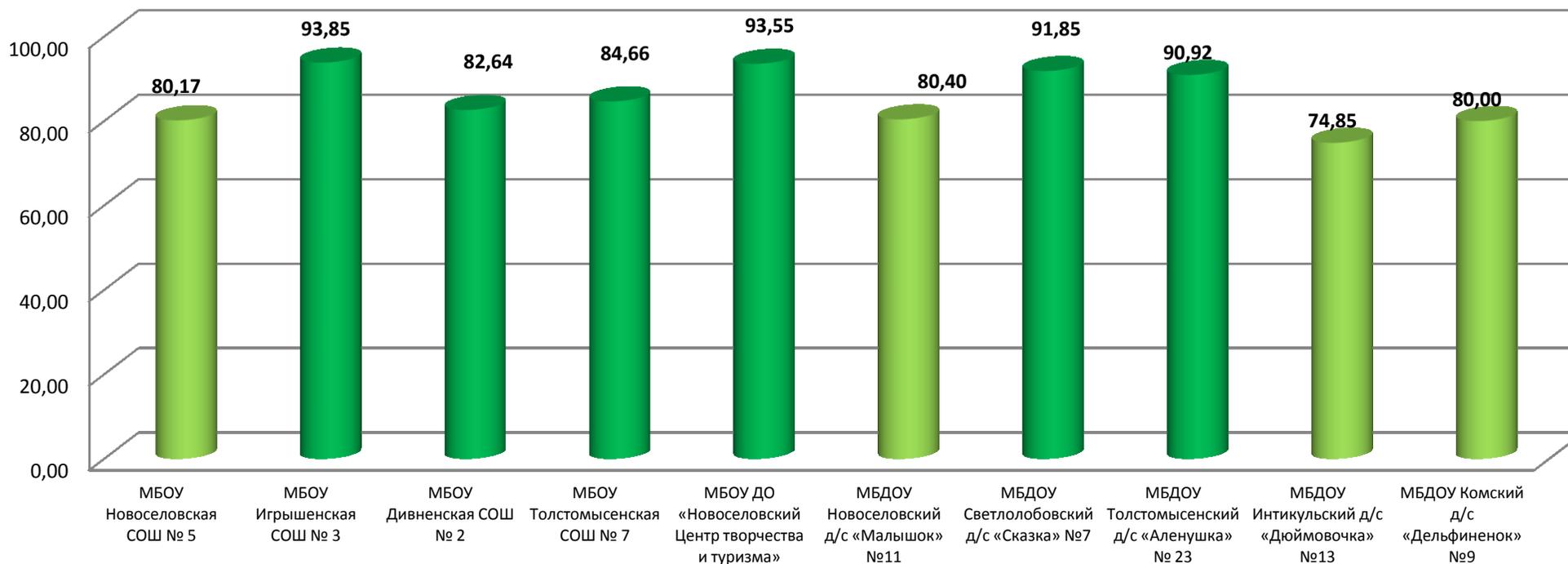
Показатели	Баллы	Мак балл
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		30
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы		50



## Итоговые результаты НОУ ООД образовательных организаций Новоселовского района по каждому критерию

Отлично	81 - 100 баллов
Хорошо	61 - 80 баллов
Удовлетворительно	40 - 60 баллов
Ниже среднего	20 - 39 баллов
Неудовлетворительно	0 - 19 баллов

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации

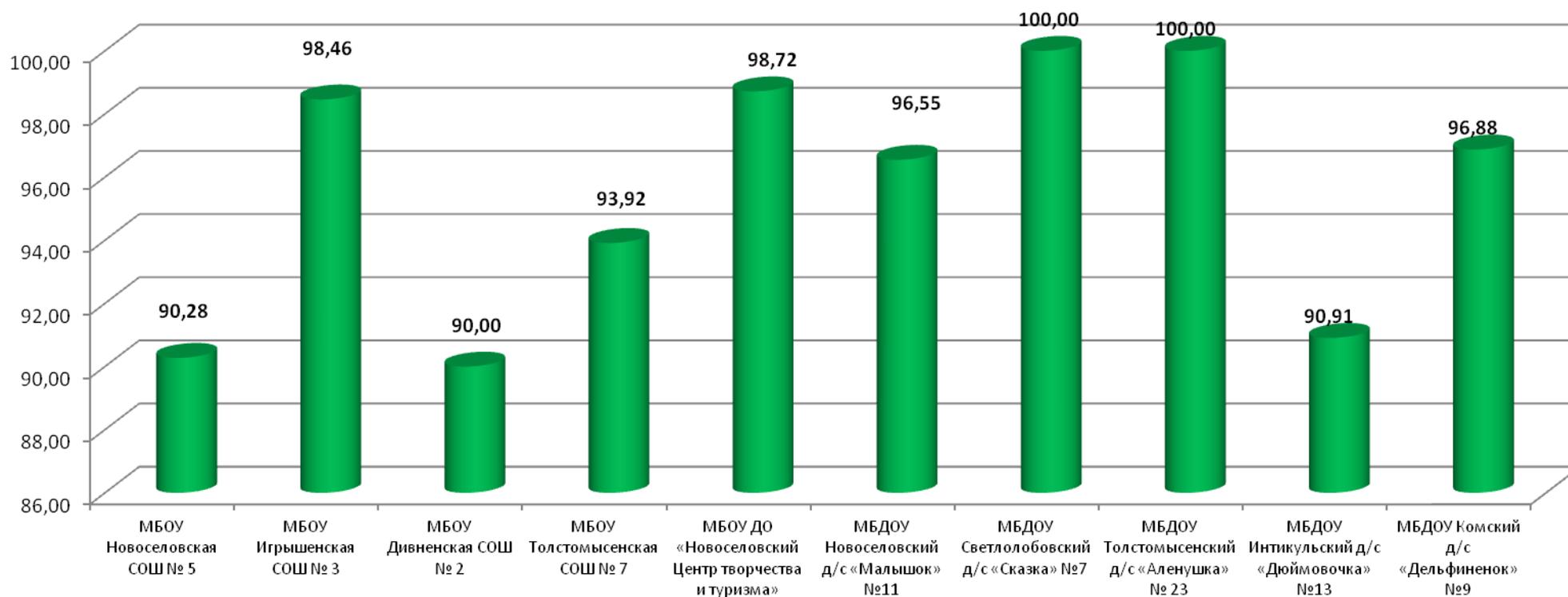




Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»

Отлично	81 - 100 баллов
Хорошо	61 - 80 баллов
Удовлетворительно	40 - 60 баллов
Ниже среднего	20 - 39 баллов
Неудовлетворительно	0 - 19 баллов

Критерий 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг

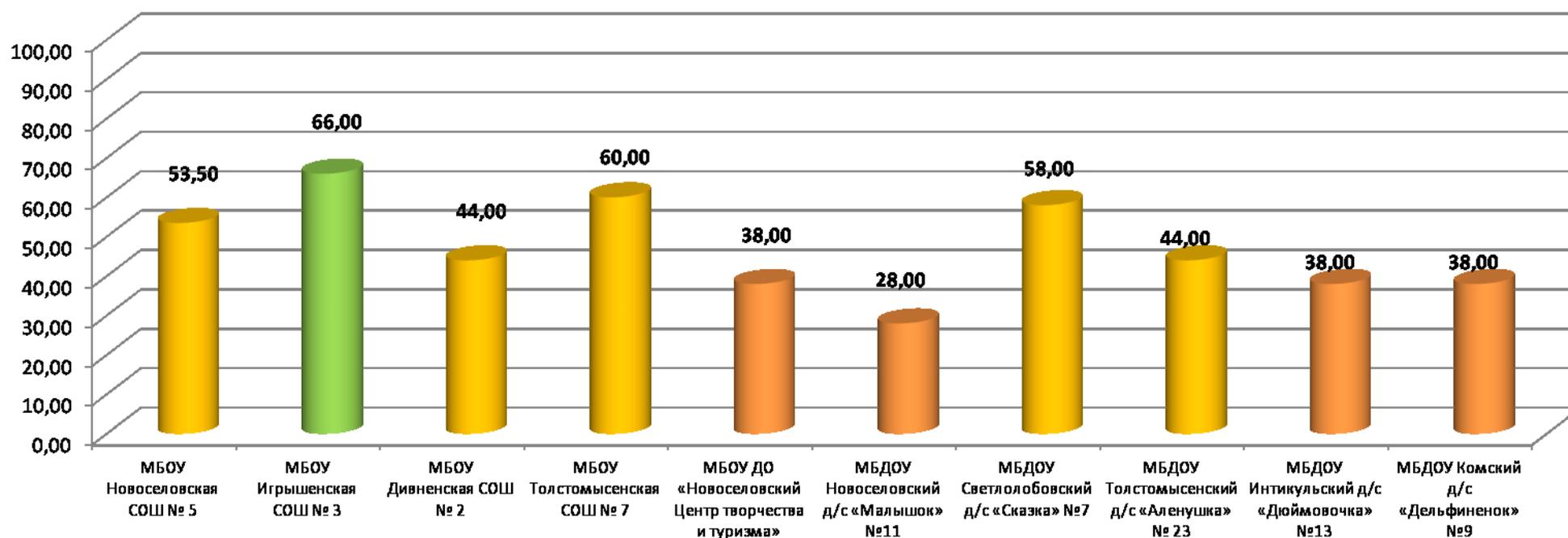




Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»

Отлично	81 - 100 баллов
Хорошо	61 - 80 баллов
Удовлетворительно	40 - 60 баллов
Ниже среднего	20 - 39 баллов
Неудовлетворительно	0 - 19 баллов

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов





Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»

Отлично	81 - 100 баллов
Хорошо	61 - 80 баллов
Удовлетворительно	40 - 60 баллов
Ниже среднего	20 - 39 баллов
Неудовлетворительно	0 - 19 баллов

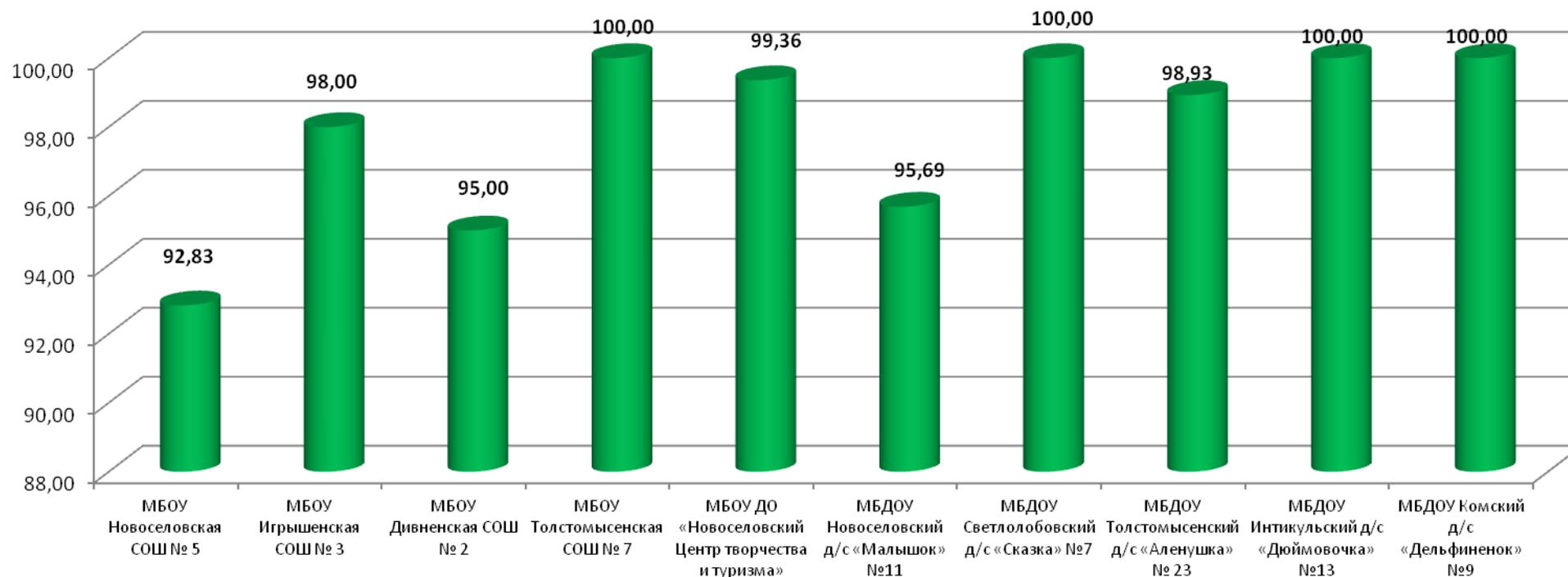




Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»

Отлично	81 - 100 баллов
Хорошо	61 - 80 баллов
Удовлетворительно	40 - 60 баллов
Ниже среднего	20 - 39 баллов
Неудовлетворительно	0 - 19 баллов

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

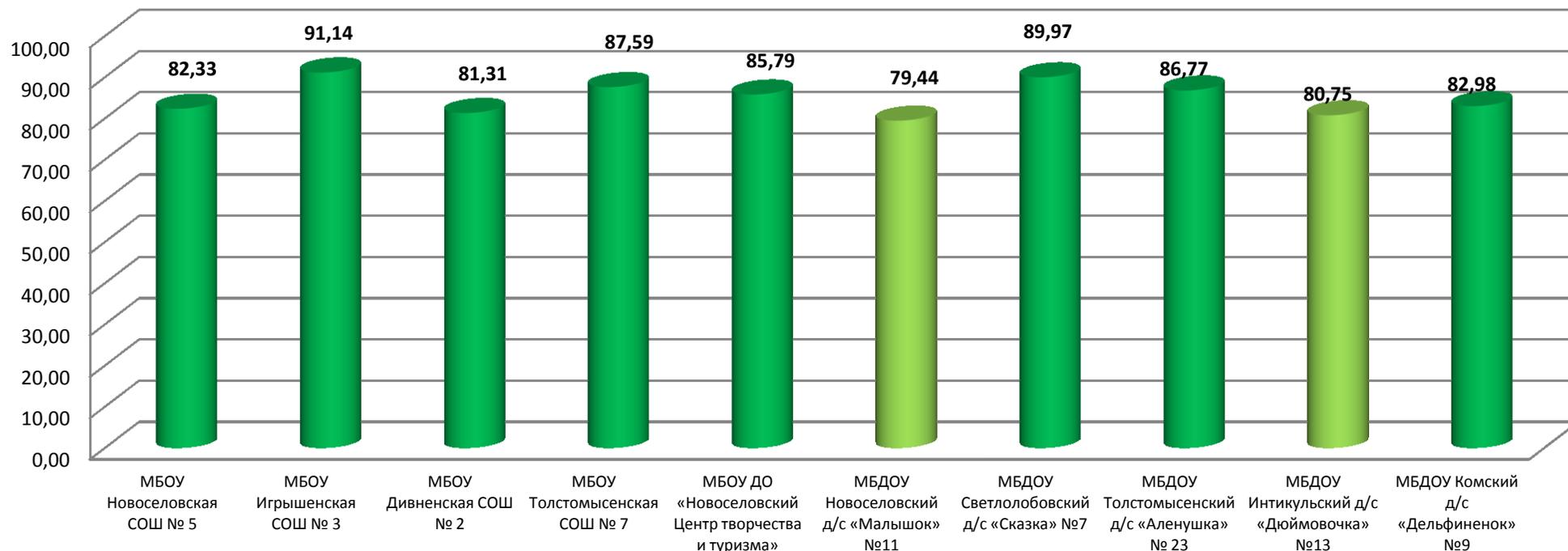




Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»

Отлично	81 - 100 баллов
Хорошо	61 - 80 баллов
Удовлетворительно	40 - 60 баллов
Ниже среднего	20 - 39 баллов
Неудовлетворительно	0 - 19 баллов

Средневзвешанная сумма по всем критериям





## Основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие основные недостатки в деятельности обследованных организаций:

1. На сайтах дошкольных образовательных организаций и образовательных организаций (получивших по 1 критерию от 70 до 90 баллов) не в полном объеме представлена актуальная информация: нет копии распорядительного акта учредителя о закреплённой территории; образцов заявлений (прием, перевод); отсутствует информация о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, о режиме и графике работы администрации ОО и учредителя (главы района)

2. На сайтах образовательных организаций (Толстомысенская СОШ№7, Новоселовская СОШ№5, Дивненская СОШ№2, Новоселовский детский сад «Малышок№11», Интикульский детский сад «Дюймовочка» №13, Комский детский сад «Дельфиненок» №9) не в полном объеме представлена информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: у всех обследованных организаций имеются телефоны, электронные почты, однако у большинства организаций на сайтах не обнаружены электронные сервисы, раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией.

3. Во всех обследованных организациях, за исключением Игрышенской СОШ, качество условий по критерию доступность услуг для инвалидов оценено как удовлетворительное, на сайтах не обнаружена информация об оборудовании территорий, прилегающих к зданиям организаций, и помещений с учетом доступности для инвалидов.

4. Не обеспечены в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные 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); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации).



**Предложения по совершенствованию деятельности образовательных  
организаций Новоселовского района**

1. Привести в соответствие установленным нормам официальные сайты образовательных организаций и информационные стенды в помещениях.
2. Увеличить количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.
3. Разработать план по приведению условий оказания образовательных услуг в соответствии с требованием организации условий доступности услуг для инвалидов, позволяющих им получать услуги наравне с другими.



**Экспертный чек-лист**

**«Наблюдение за качеством условий осуществления образовательной деятельности»**

**I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")

*Имеется информация в печатном виде на информационных стендах образовательной организации (поставить знак «+» при наличии информации, знак «-» при отсутствии информации)*

	Показатель	+/-
	<b>Официальная информация об образовательной организации (копии)</b>	
1.	устав	
2.	лицензия на образовательную деятельность	
3.	свидетельство о государственной аккредитации	
4.	информация об учредителе образовательной организации, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты	
5.	информация об администрации образовательной организации (директор, заместители), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты	
	<b>Документы, регламентирующие организацию и осуществление образовательной деятельности (копии)</b>	
6.	правил приема, перевода и отчисления обучающихся, в том числе порядка индивидуального отбора (если он есть)	
7.	об образовательных программах и образовательных услугах (в том числе: вид, уровень образования, продолжительность обучения и т. д.)	
8.	режим занятий обучающихся	
9.	правила внутреннего распорядка обучающихся, права и обязанности обучающихся и родителей	
10.	о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	
	<b>Документы по приему в образовательную организацию (копии)</b>	
11.	распорядительного акта учредителя о закрепленной территории	



12.	образцы заявлений (прием, перевод)	
13.	о свободных местах для приема	
	<b>Документы по платным образовательным услугам (при наличии платных услуг):</b>	
14.	локальный акт о порядке оказания платных образовательных услуг, основание и порядок снижения стоимости услуг, образец договора, приказ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	
15.	родительской плате за присмотр и уход в детском саду или ГПД, в том числе о сроках и способах оплаты, льготах по оплате, направлениях расходования платы	

## II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

	<i>Показатель</i>	<i>+/-</i>
	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:</b>	
1.	имеется комфортная зона ожидания, оснащенная необходимой мебелью	
2.	имеется понятная навигация, указывающая на расположение кабинета директора, лестниц, столовой, спортзала и др.	
3.	имеется бесплатный доступ к качественной питьевой воде для каждого посетителя в любое время нахождения в здании	
4.	имеются и доступны санитарно – гигиенические помещения (санузлы с отоплением и канализацией)	
	<b>Во всех туалетных комнатах:</b>	
5.	имеется мыло	
6.	имеется туалетная бумага	
7.	имеется сушилка для рук или полотен	
8.	исправны краны, имеется вода	
	<b>Во всех помещениях организации (кабинеты, коридоры, столовая, спортзал, рекреации и др.):</b>	
9.	чисто	
10.	соблюдается температурный режим	
11.	комфортная освещенность	

## III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

	<i>Показатель</i>	<i>+/-</i>
	<b>Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>	
1.	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	



Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»

3.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4.	наличие сменных кресел – колясок	
5.	наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации для людей с особыми потребностями	
	<b>Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</b>	
6.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (наличие бегущей строки и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)	
7.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
8.	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	
9.	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	
10.	возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	

Комментарии:

---

---

---

---

---

ФИО эксперта \_\_\_\_\_

подпись



**Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»**

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

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школами, дошкольными организациями, центрами дополнительного образования).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

**Раздел 1.**

1. Выберите из списка учреждение, получателем услуг которого Вы являетесь:

- a. МБОУ Новоселовская СОШ №5
- b. МБОУ Игрышенская СОШ №3
- c. МБОУ Дивненская СОШ №2
- d. МБОУ Толстомысенская СОШ №7
- e. МБДОУ Новоселовский детский сад «Малышок» №11
- f. МБДОУ Светлолобовский детский сад «Сказка» №7
- g. МБДОУ Толстомысенский детский сад «Аленушка» № 23
- h. МБДОУ Интикульский детский сад «Дюймовочка» №13
- i. МБДОУ Комский детский сад «Дельфиненок» №9
- j. МБОУ ДО «Новоселовский Центр творчества и туризма»

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

- a. Да
- b. Нет

(Если «да» перейти к разделу 2, Если «нет» перейти к разделу 3)

**Раздел 2. Открытость, полнота и доступность информации (стенд)**

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

- a. Да
- b. Нет

**Раздел 3. Открытость, полнота и доступность информации**

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

- a. Да
- b. Нет

(Если «да» перейти к разделу 4, Если «нет» перейти к разделу 5)

**Раздел 4. Открытость, полнота и доступность информации (сайт)**

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

- a. Да
- b. Нет

**Раздел 5. Комфортность**

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?

- a. Да
- b. Нет



**Региональная общественная организация Красноярского края  
«Творческий Союз Учителей»**

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

- a. Да
- b. Нет

(Если «да» перейти к разделу 6, Если «нет» перейти к разделу 7)

**Раздел 6. Доступность образовательной деятельности для инвалидов**

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

- a. Да
- b. Нет

**Раздел 7. Доброжелательность, вежливость работников организации**

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

- a. Да
- b. Нет

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

- a. Да
- b. Нет

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

- a. Да
- b. Нет

(Если «да» перейти к разделу 8, Если «нет» перейти к разделу 9)

**Раздел 8. Доброжелательность, вежливость работников организации**

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

- a. Да
- b. Нет

**Раздел 9. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности**

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

- a. Да
- b. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?

- a. Да
- b. Нет

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

- a. Да
- b. Нет

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

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

- Ваш пол
- Ваш возраст
- Укажите Ваш номер телефона для осуществления обратной связи