

УТВЕРЖДАЮ: Заказчик: М.П.	СОГЛАСОВАНО: Исполнитель: Генеральный директор ООО «АС» _____ Л.Ю. Соколова М.П.
--	---



Аналитический отчёт по результатам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования и культуры в Провиденском городском округе Чукотского автономного округа



Оглавление

Основания для выполнения исследования	4
Целевые установки исследования	5
Цели и задачи исследования:	5
Цель исследования:	5
Задачи исследования:	5
Объект и предмет исследования	6
Объект исследования	6
Предмет исследования	7
Метод проведения исследования и характеристика выборки	8
Перечень исследуемых показателей.....	9
Методика расчёта показателей	10
Каждое из учреждений одного Инструментарий.....	22
Анкета обучающегося образовательной организации	22
Анкета сотрудника организации-оператора по обследованию образовательной организации.....	28
Анкета получателя услуг	35
Бланк аудита сайта Организации культуры	39
Сведения об исполнителе	40
Результаты исследования	41
Общий рейтинг	41
Оценка открытости и доступности информации	43
Организации культуры	43
Организации образования	44
Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	46
Организации культуры	46
Организации образования	48
Оценка времени ожидания предоставления услуги	51
Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций.....	52

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	53
Организации культуры	53
Организации образования	53
Рекомендации	55
По организациям культуры	55
МАУ "ЦБС Провиденского ГО" (146 баллов).....	55
МАУ "ЦКиД ПГО"(122 балла).....	56
МБУ "Музей Берингийского наследия" (148 баллов)	57
По образовательным организациям.....	58
МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения" (133 балла).....	59
МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино" (140 баллов).....	60
МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран" (144 балла)	61
МБОУ "ООШ с. Сиреники" (137 баллов)	62
МБОУ "ООШ с. Энмелен" (139 баллов).....	63
МБОУ "НОШ с. Янракыннот" (145 баллов).....	64
МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения" (153 балла)	65
МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения" (134 балла).....	66
МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения" (143 балла)	67

Основания для выполнения исследования

- ✓ Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 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»;
- ✓ Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ✓ Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- ✓ Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- ✓ Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- ✓ Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- ✓ Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 462 «Об утверждении Порядка проведения само обследования образовательной организацией»;
- ✓ Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015 года № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО»;
- ✓ Постановление Правительства Чукотского автономного округа от 24 августа 2015 г. № 444 «О формировании системы независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Чукотском автономном округе».

Цели и задачи исследования:

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ:

Осуществление сбора, обобщения и анализа информации о качестве деятельности организаций, реализующих образовательные программы общего образования, дополнительного образования и дошкольного образования для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ:

- Оценка доступности и полноты информации об организации;
- Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
- Оценка времени ожидания предоставления услуг;
- Оценка вежливости и компетентности персонала;
- Оценка удовлетворённости деятельностью организации.

Объект и предмет исследования

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Деятельность 12 организаций Провиденского городского округа по организации условий для предоставления образовательных услуг и услуг культуры населению:

1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат среднего общего образования поселка Провидения» (МБОУ «Ш-ИСОО п. Провидения»)

2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа села Новое Чаплино» (МБОУ «ООШ с. Новое Чаплино»)

3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Школа-интернат основного общего образования села Нунлигран» (МБОУ «Ш-ИООО с. Нунлигран»)

4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа села Сиреники» (МБОУ «ООШ с. Сиреники»)

5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа села Энмелен» (МБОУ «ООШ с. Энмелен»)

6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Начальная общеобразовательная школа села Янракыннот» (МБОУ «НОШ с. Янракыннот»)

7. Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества поселка Провидения» (МАОУ ДО «ЦДТ п. Провидения»)

8. Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско – юношеская спортивная школа поселка Провидения» (МАОУ ДО «ДЮСШ п. Провидения»)

9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Кораблик» поселка Провидения» (МБДОУ «Детский сад «Кораблик» п. Провидения»)

10. Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система Провиденского городского округа» (МАУ "ЦБС Провиденского ГО")

11. Муниципальное автономное учреждение "Центр культуры и досуга Провиденского городского округа" (МАУ "ЦКиД ПГО")

12. Муниципальное бюджетное учреждение "Музей Берингийского наследия" (МБУ "Музей Берингийского наследия")

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Характеристики процесса взаимодействия организации, оказывающей услуги и получателя услуг в сфере «Образование», включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

Метод проведения исследования и характеристика выборки

Методы проведения исследования включали в себя:

1. Кабинетное исследование.
2. Натурное наблюдение на соответствие открытости и доступности информации об организации, соответствия условий ведения деятельности нормативным требованиям.
3. Опрос получателей услуг 15 лет и старше, а также законных представителей получателей услуг 14 лет и младше по стандартизированной анкете. Цель анкетирования – выявления удовлетворенности работой организаций, получения предложений по усовершенствованию работы организаций.
4. Опрос руководителей организаций для уточнения статистической информации, а также для получения предложений по усовершенствованию работы организаций.

Методы исследования соответствовали Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", утв. Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн.

Перечень исследуемых показателей

Рассчитываются **четыре основных вида показателей**:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации;
2. Оценка комфортности условий предоставления и доступности получения услуг.
3. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций.
4. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг.

Показатели участвуют в вычислении общего интегрального показателя качества обслуживания.

1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет":
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации
1.3.	Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации:
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся
2.3.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися
2.4.	Наличие и доступность дополнительных образовательных программ
2.5.	Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, концертах, фестивалях и других массовых мероприятий
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов
3.1.	Доброжелательность, вежливость работников
3.2.	Компетентность работников
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг
4.3.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Для основных показателей рассчитываются уточняющие показатели, которые выявляют конкретные недостатки в работе организаций и служат для выработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.

Методика расчёта показателей

Шкалы, содержащие основные показатели, являются порядковыми. Справочное: к порядковым относятся те шкалы вариантов ответа на вопросы анкеты, на которых между смысловыми категориями, используемыми в качестве вариантов ответа, определены не только отношения равенства и неравенства, но и отношения порядка между ними (например, больше или меньше, лучше или хуже и т.п.). Элементы порядковых шкал можно условно разбить на три группы: нейтральные (условный ноль), позитивные («плюс») и негативные («минус»), причем позитивные и негативные категории можно однозначно упорядочить по степени позитивности (негативности). Характерной особенностью порядковых шкал вариантов ответа является то, что на них определены отношения эквивалентности (больше, меньше, равно) между любой парой категорий шкалы вариантов ответа.

Например, порядковой является шкала вариантов ответа на вопрос: «Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации?»

а) полностью

б) частично

в) не удовлетворен(а)

Формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа осуществляется путем вычисления среднего значения ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос.

Также формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа будет осуществляться путем агрегирования (веса суммирования) значений относительных частот ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос с экспертно определенным для каждого варианта ответа весом:

$$I_j = \sum_{i=1}^{n_j} w_{ij} \times A_{ij}, \quad (1)$$

где

I_j – значение интегрального показателя для j -го вопроса анкеты;

n_j - число категорий в шкале вариантов ответа на j -й вопрос;

$A_{ij} = 100 \times \frac{N_{ij}}{\sum_{i=1}^{n_j} N_{ij}}$ – относительная частота (в процентах) выбора респондентами в ходе

опроса i -го по порядку следования варианта ответа j -го вопроса, при этом должно выполняться условие: $\sum_{i=1}^n A_i = 100\%$;

N_{ij} – число респондентов, выбравших при ответе на j -й вопрос i -й вариант ответа;

w_{ij} – весовой коэффициент агрегирования для i -го варианта ответа на j -й вопрос;

Для приведенного выше вопроса рекомендуется использовать один из двух видов интегральных показателей:

1. Превышение процента респондентов, считающих работу персонала отличной и хорошей над процентом респондентов, считающих её плохой и очень плохой. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

$$w_1 = 1; \quad w_2 = 1; \quad w_3 = 0; \quad w_4 = -1; \quad w_5 = -1 \quad (2)$$

2. Вычисление дифференцированного весового показателя. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

$$w_1 = 1; \quad w_2 = 0,75; \quad w_3 = 0,5; \quad w_4 = 0,25; \quad w_5 = 0 \quad (3)$$

В настоящем исследовании предлагается использовать дифференцированный весовой показатель.

1.3. При необходимости обобщения нескольких интегральных показателей I_j , сформированных на разных вопросах анкеты, обобщенный интегральный показатель I_0 определяется по одной из формул (4,5):

$$I_0 = \sum_{j=1}^m I_j \times W_j, \quad (4)$$

$$I_0 = \frac{\sum_{j=1}^m I_j \times W_j}{\sum_{j=1}^m W_j} \quad (5)$$

где

I_0 – значение интегрального показателя, обобщенного по m различным вопросам анкеты;

I_j – значение интегрального показателя для j -го вопроса анкеты ($j=1, \dots, m$);

W_j – экспертно оцененный весовой коэффициент, характеризующий «важность» j -го вопроса.

При приблизительно одинаковой «важности» вопросов принимается, что $W_j = 1$.

1.4 Интегральные показатели I_j и I_0 (обобщенно – показатель I) могут быть спроецированы на Q -балльную шкалу: Для этого сначала оценивается диапазон изменения интегрального показателя ($I_{\min}, I_{\max}$), а затем показатель отображается на выбранную Q балльную шкалу по формуле (6):

$$I(Q) = Q \times \frac{(I - I_{\min})}{(I_{\max} - I_{\min})}. \quad (6)$$

Например, для диапазона изменения интегрального $(-100\%; +100\%)$ отображение на 100 балльную шкалу осуществляется по формуле (7):

$$I(100) = 100 \times \frac{(I + 100)}{200} = \frac{I}{2} + 50. \quad (7)$$

Учитывая то обстоятельство, что погрешность результатов социологических исследований, проведенных на выборках 500-1000 респондентов, составляет приблизительно 3,5-4,5%, можно рекомендовать отображение интегральных показателей на 10 балльную шкалу с округлением результата до целого значения:

$$I(10) = \text{целое} \left\{ \frac{(I + 100)}{20} \right\} = \text{целое} \left\{ \frac{I}{20} \right\} + 5. \quad (8)$$

Для анализа временной динамики интегральных показателей предлагается использовать интегральные индексы:

$$In(t) = \frac{I(t)}{I(t-1)}, (t > 1); \quad In(1) = 1 (t = 1). \quad (9)$$

Для формирования интегральных индексов $In(t)$ представляется целесообразным предварительное отображение интегральных показателей на балльную шкалу с тем, чтобы избежать затруднений, связанных с нулевыми значениями.

Независимая оценка качества учреждений, осуществляющих **образовательную деятельность**, должна осуществляться с учетом критериев и показателей, утвержденных приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 № 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность":

№ п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	

2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.1.1.	Достаточность и техническое состояние учебных кабинетов, лабораторий, мастерских	
2.1.2.	Достаточность, современность и доступность учебной и методической литературы в печатном варианте, представляемой образовательной организацией	
2.1.3.	Достаточность, доступность и современность интерфейса (удобство использования) учебно-методических и справочных материалов в электронном виде, представляемых образовательной организацией	
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.2.1	Наличие и доступность спортивных объектов (спортзал, тренажерный зал, помещения для секций), в том числе во внеурочное время	
2.2.2	Наличие помещений для питания, доступность получения услуг столовой, буфета	
2.2.3	Удовлетворенность качеством питания в столовой (буфете) образовательной организации	
2.3.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие и доступность дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.6.1	Наличие условий и доступность психолого-педагогической помощи обучающимся	

2.6.2	Наличие условий и доступность медицинской помощи обучающимся	
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

Независимая оценка качества учреждений, осуществляющих **деятельность в сфере культуры**, должна осуществляться с учетом критериев и показателей «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления), утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», а также приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических

рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

№п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения	театры, музеи, библиотеки, организации	0 - 10

		получателей услуг	культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки	0 - 10

			культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки,	0 - 10

			кинотеатры, иные организации культуры	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные	0 - 10

			организации культуры	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
------	---	--	--	--------

Анкета обучающегося образовательной организации

Уважаемые жители!

«ООО «АС» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы муниципальным бюджетными образовательными организациями. Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

Наименование организации

I. Демографический блок

Д1. Пол (учащегося, воспитанника)

1. Мужской
2. Женский

Д2. Возраст? _____ (впишите возраст и отметьте интервал)

1. до 3 лет
2. 3-7 лет
3. 7-10 лет
4. 11-15 лет
5. 16-18 лет
6. 18-30 лет
7. Старше 30 лет

Д3. (для организаций дополнительного образования) Какие занятия Вы посещаете?

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ 5. неудовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);
- ☐ 4. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);
- ☐ 3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);
- ☐ 2. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);
- ☐ 1. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

**Оцените условия для охраны и укрепления здоровья:
Выберите один из вариантов ответа:**

- ☐ 5. *неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки);*
- ☐ 4. *удовлетворительно, но со значительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал);*
- ☐ 3. *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.);*
- ☐ 2. *отлично, полностью удовлетворен(а);*
- ☐ 1. *организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности;*

**Условия по организации питания обучающихся:
Выберите один из вариантов ответа:**

- ☐ 2. *неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет));*
- ☐ 1. *отлично, полностью удовлетворен (а) (в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания)*

**2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.
Выберите один из вариантов ответа:**

- ☐ 5. *неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);*
- ☐ 4. *плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);*
- ☐ 3. *удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);*
- ☐ 2. *в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков*

(в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);

☐ 1. отлично, полностью удовлетворен(а);

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.
Выберите один из вариантов ответа:

☐ 5. неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);

☐ 4. плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);

☐ 3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программы);

☐ 2. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);

☐ 1. отлично, полностью удовлетворен(а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Выберите один из вариантов ответа:

☐ 5. неудовлетворительно, не устраивает;

(условия для развития творческих способностей не предоставлены);

☐ 4. плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях);

☐ 3. удовлетворительно, но со значительными недостатками
(предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры));

- ☐ 2. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков
(предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне);
- ☐ 1. отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях).

2.6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ 5. неудовлетворительно, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);
- ☐ 4. плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);
- ☐ 3. удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- ☐ 2. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));
- ☐ 1. отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ 5. неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);
- ☐ 4. плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места - некомфортны);
- ☐ 3. удовлетворительно, но со значительными недостатками
(организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);

- ☐ 2. в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);
- ☐ 1. отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

3.1. Доброжелательность и вежливость работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ 4. неудовлетворительно, не устраивает;
- ☐ 3. удовлетворительно;
- ☐ 2. в целом хорошо, но есть недостатки;
- ☐ 1. полностью устраивает.

3.2. Компетентность работников.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ 4. неудовлетворительно, не устраивает;
- ☐ 3. удовлетворительно;
- ☐ 2. в целом хорошо, но есть недостатки;
- ☐ 1. полностью устраивает.

4. Общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации.

4.1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации.

Выберите один из вариантов ответа:

- ☐ 4. неудовлетворительно, не устраивает;
- ☐ 3. удовлетворительно;
- ☐ 2. в целом хорошо, но есть недостатки

☐ 1. полностью устраивает

**4.2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг.
Выберите один из вариантов ответа:**

☐ 4. неудовлетворительно, не устраивает;

☐ 3. удовлетворительно;

☐ 2. в целом хорошо, но есть недостатки;

☐ 1. полностью устраивает.

**4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
Выберите один из вариантов ответа:**

☐ 4. неудовлетворительно, не устраивает;

☐ 3. удовлетворительно;

☐ 2. в целом хорошо, но есть недостатки;

☐ 1. полностью устраивает.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

5. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает организации? Что Вас не устраивает в работе организации? Что бы Вы изменили в работе организации?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Анкета сотрудника организации-оператора по обследованию образовательной организации

КОД	Наименование организации

Виды образовательных программ

1. Программы дошкольного образования
2. Общеобразовательные программы среднего образования
3. Образовательные программы для детей с ОВЗ
4. Программы дополнительного образования
5. Другое

1.1. Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет".

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

Наличие сведений о деятельности организации;	да	нет	Не знаю
Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;	1	0	99
Наличие документов об организации;	1	0	99
Наличие сведений о реализуемых образовательных программах социальных услугах;	2	0	99
Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;	1	0	99
Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;	2	0	99
Наличие сведений о порядке приема в организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.	2	0	99

1.2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации.

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

Наличие сведений о руководителе организации;	да	нет	Не знаю
Наличие контактных данных руководства организации: телефон,	1	0	99
электронная почта (далее - контактные данные);	1	0	99

Наличие сведений о заместителе(-ях) руководителя организации;	1	0	99
Наличие контактных данных заместителей руководителя организации;	1	0	99
Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации;	1	0	99
Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных; педагогических работников организации	1	0	99
Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации;	1	0	99
Наличие сведений о квалификации, ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации;	1	0	99
Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах;	1	0	99
Наименование направления подготовки и (или) специальности.	1	0	99

1.3. Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

	да	нет	Не знаю
Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией; в том числе:	2	0	99
по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);	2	0	99
по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);	2	0	99
с помощью электронных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса);	2	0	99
наличие возможности внесения предложений (электронная форма	2	0	99

для внесения предложений участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации).			
---	--	--	--

1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

Отметьте один или несколько пунктов (при необходимости):

	да	нет	Не знаю
Наличие возможности поиска и получения сведений по реквизитам обращения о ходе его рассмотрения;	2	0	99
Обеспечить доступ к ранжированной информации об обращениях граждан (жалобы, предложения, вопросы, иное и т.д.);	2	0	99
Наличие информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления граждан);	3	0	99
Наличие возможности отслеживания хода рассмотрения обращений граждан (например, статус обращения, наличие специалистов по взаимодействию с гражданами).	3	0	99

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

2.1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации оценивается по результатам анализа материалов самообследования или данных, представленных на сайте образовательной организации в сравнении со средним по городу (региону)

Отметьте пункты, по которым образовательная организация имеет позицию относительно других обследованных организаций равную или выше средней по городу (региону):

	да	нет	Не знаю
Обеспеченность учащихся компьютерами (количество компьютеров в расчете на одного учащегося);	1	0	99

Обеспеченность учителей (преподавателей) (количество компьютеров в расчете на одного учителя);	1	0	99
Обеспеченность ОО мультимедийными проекторами (количество мультимедийных проекторов на учебный коллектив);	1	0	99
Обеспеченность ОО интерактивными досками и приставками (количество интерактивных досок и приставок).	1	0	99

Оцените материально-техническую обеспеченность по показателям::

Наличие лабораторий и/или мастерских (объекты для проведения практических занятий)	1	0	99
Наличие современной библиотеки-медиатеки (читальный зал не менее чем на 25 рабочих мест) с наличием стационарных или переносных компьютеров с выходом в интернет;	1	0	99
Обеспеченность специализированными кабинетами (библиотеки, кабинеты технологий, оборудованные лабораторным оборудованием учебные кабинеты по химии и физике, и др.);	1	0	99
Наличие электронных интерактивных лабораторий;	1	0	99
Обеспеченность лабораторным и демонстрационным оборудованием;	1	0	99
Наличие электронных учебников и учебных пособий (электронные образовательные ресурсы, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям).	1	0	99

2.2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	да	нет	Не знаю
Наличие спортивного зала;	2	0	99
Наличие оборудованной спортивной площадки (стадиона);	1	0	99
Наличие тренажерного зала;	1	0	99
Наличие бассейна;	1	0	99
Наличие медицинского кабинета;	2	0	99
Наличие специализированных кабинетов по охране и укреплению здоровья (комнаты релаксации, психологической разгрузки и пр.);	1	0	99
Наличие столовой на территории организации.	2	0	99

2.3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	да	нет	Не знаю
Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов (наличие научных студенческих кружков, дискуссионных клубов, работа в малых группах обучающихся);	3	0	99
Использование дистанционных образовательных технологий;	3	0	99
Проведение психологических и социологических исследований, опросов;	2	2	99
Наличие службы психологической помощи (возможность оказания психологической консультации).	2	0	99

2.4. Наличие дополнительных образовательных программ.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	да	нет	Не знаю
Наличие программ социально-педагогической направленности;	1	0	99
Наличие программ технической направленности;	2	0	99
Наличие программ физкультурно-спортивной направленности;	1	0	99
Наличие программ художественной направленности;	1	0	99
Наличие программ естественно-научной направленности;	2	0	99
Наличие программ туристско-краеведческой направленности;	1	0	99
Наличие дополнительных (авторских) образовательных программ.	2	0	99

2.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	да	нет	Не знаю
Наличие и полнота информации о конкурсах и олимпиадах в отчетном году (в том числе во всероссийских и международных), проводимых при участии организации;	1	0	99
Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в отчетном году в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах в общей численности учащихся – более 10%	1	0	99
Наличие в отчетном году, из числа обучающихся в образовательной организации, победителей конкурсов, смотров и др. на мероприятиях различного уровня			
региональный уровень	1	0	99
российский уровень	1	0	99
международный уровень	1	0	99
Удельный вес численности обучающихся, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности учащихся, в том числе международных от 10% и более-в отчетном году;	1	0	99
Наличие в отчетном году победителей спортивных олимпиад различного уровня			
региональный уровень	1	0	99
российский уровень	1	0	99
международный уровень	1	0	99
Проведение мероприятий по сдаче норм ГТО.	1	0	99

2.6. Наличие возможности оказания обучающимся психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	да	нет	Не знаю
Наличие психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), педагогических работников (наличие программы психологического сопровождения деятельности какой-либо категории обучающихся);	3	0	99
Наличие коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий с обучающимися, логопедической помощи обучающимся;	2	0	99
Наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий;	2	0	99

Наличие действующих программ оказания помощи обучающимся в социальной адаптации, профориентации, получении дополнительных профессиональных навыков, трудоустройстве.	3	0	99
--	---	---	----

2.7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Отметьте пункты, по которым в образовательных организациях имеются соответствующие позиции:

	да	нет	Не знаю
Наличие обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;	2	0	99
Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов;	1	0	99
Использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования;	1	0	99
Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование;	2	0	99
Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь;	1	0	99
Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации (экскурсии, классные часы, концерты и т.д.);	1	0	99
Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.);	1	0	99
Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья	1	0	99

2. *(записывается со слов руководства организации) Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает организации?*

1. _____

2. _____

3. _____

3. **Что Вас не устраивает в работе организации?**

4. _____

5. _____

6. _____

4. **Что бы Вы изменили в работе организации?**

1. _____

2. _____

3. _____

Анкета получателя услуг

Уважаемые жители!

«ООО «АС» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы Организаций культуры.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

Наименование Организации

1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. ЕСЛИ В ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ТО ОЦЕНИТЕ ИХ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. Оцените, пожалуйста, следующие позиции:

Выберите один из вариантов ответа по каждой позиции: отметьте любым знаком «+» или «V»

	УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ,	УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ
--	---	--

	ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)	
1. Отлично, очень удобно		
2. В целом хорошо		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки		
4. Плохо, много недостатков		
5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно		

5. КАКОВА, НА ВАШ ВЗГЛЯД, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

5.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

5.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

5.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

5.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

5.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

6. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

7. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

8. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

9. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛЙСТА, КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

10. Оцените, пожалуйста, следующие позиции:

Выберите один из вариантов ответа по каждой позиции: отметьте любым знаком «+» или «V»

Степень удовлетворенности	КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»	КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ
1. Отлично, все устраивает				
2. В целом хорошо				

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки				
4. Плохо, много недостатков				
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает				

11. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст _____ лет

Пол _____ Социальное положение _____

Тел. _____

12. Ваши предложения и пожелания по улучшению качества работы организации культуры

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Бланк аудита сайта Организации культуры

Дата посещения Организации: _____

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры, в соответствии с приказом № 2542		Наименование информационного объекта	Макс. баллов	Баллы
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
Итого:					
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности Организации	1	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
		10	План по улучшению качества работы организации	1	
Итого:					

Сведения об исполнителе

Компания «АС-Холдинг» работает на рынке социологических услуг с 2010 года. Предприятия, входящие в холдинг, выполняют работы по проведению социологических исследований по Государственным контрактам.

В частности, предприятиями холдинга проводились следующие проекты:

- «Качество предоставления услуг образовательными организациями в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» 2010 год
- «Оптимизация сети образовательных организаций культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», 2010 год
- «Стратегия развития образования в сфере культуры и искусства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры до 2020 года», 2010 год
- «Качество предоставления услуг в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО-Югры, 2011 год»
- «Место сельской библиотеки в социокультурном пространстве региона», ХМАО-Югра, 2011 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Приморского края», 2011 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городского округа и муниципальных районов Магаданской области», 2010 год
- «Оценка населением эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края», 2011 год.
- «Оценка качества работы государственных организаций, подведомственных министерству культуры Сахалинской области», 2014, 2016 год
- «Оценка качества работы государственных организаций, подведомственных министерству социальной защиты Сахалинской области», 2015, 2016 год

Общий рейтинг

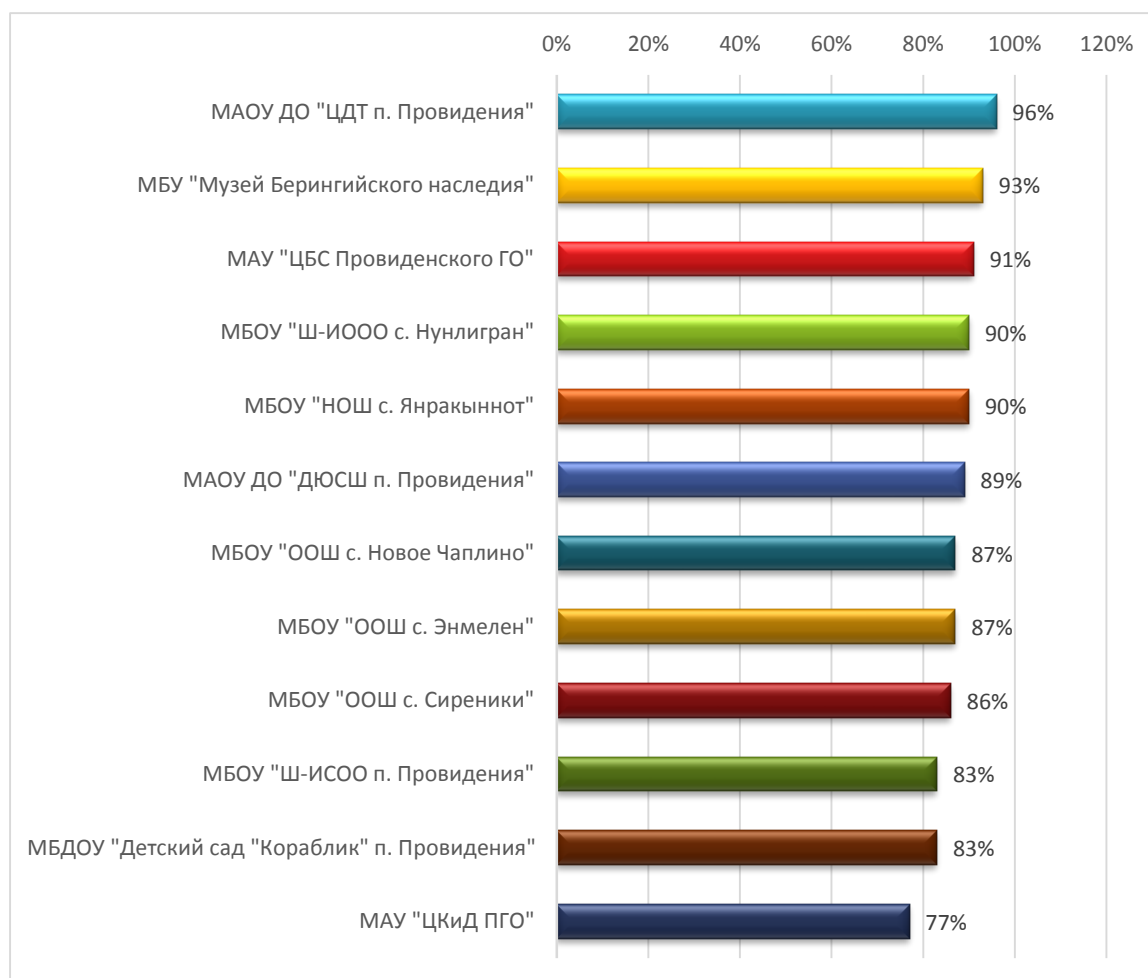
Обследование удовлетворённости качеством работы Организаций культуры и образования в Провиденском городском округе показало хорошие результаты: Организации набрали от 123 до 155 баллов, что составляет от 77 до 96% от максимального значения.

Средний балл по организациям образования составил 88%. По организациям культуры – 89%.

Таблица 4. Сводные результаты оценки деятельности Организаций (максимум – 160 баллов)

Организация	Открытость и доступность информации	Комфортность условий предоставления услуг	Время ожидания предоставления услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность	Удовлетворенность качеством оказания услуг	ИТОГО СУММА БАЛЛОВ	% от макс.
Организации культуры (максимальный балл)	30,0	50,0	20,0	20,0	40,0	160,0	
МАУ "ЦБС Провиденского ГО"	28,3	41,1	17,7	19,4	39,7	146,3	91%
МАУ "ЦкиД ПГО"	23,6	39,4	16,8	20,0	22,9	122,6	77%
МБУ "Музей Берингийского наследия"	28,2	42,6	18,2	20,0	39,4	148,4	93%
Среднее (культура)	26,6	42,0	17,9	20,0	36,5	143,0	89%
Организации образования (максимальный балл)	40,0	70,0		20,0	30,0	160,0	
МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения"	32,7	54,0		19,4	26,5	132,5	83%
МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино"	33,1	61,0		18,5	26,9	139,6	87%
МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран"	37,5	60,0		19,4	26,9	143,8	90%
МБОУ "ООШ с. Сиреники"	34,0	53,5		20,0	29,4	136,9	86%
МБОУ "ООШ с. Энмелен"	35,0	58,0		17,3	28,6	138,9	87%
МБОУ "НОШ с. Янракыннот"	37,5	60,0		18,7	28,4	144,6	90%
МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения"	38,5	65,1		19,9	29,7	153,1	96%
МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения"	34,0	59,5		20,0	28,6	142,1	89%
МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения"	32,9	54,5		18,3	27,7	133,5	83%
Среднее (образование)	34,9	58,1		19,1	28,4	140,5	88%

На диаграмме отражены суммарные балы по организациям:



Среди образовательных организаций, наиболее высокую оценку получило МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения" (96%).

Лидером среди организаций культуры стало МБУ "Музей Берингийского наследия" (93%).

Оценка открытости и доступности информации

ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Таблица 5. Основные показатели открытости и доступности информации об организации (Организации культуры)

Организация	Наличие общей информации и об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Наличие информации о деятельности и организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Доступность и актуальность информации о деятельности и организации культуры, размещенной на территории организации	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МАУ "ЦБС Провиденского ГО"	10,0	10,0	8,3	28,3	94%
МАУ "ЦКиД ПГО"	10,0	5,0	8,6	23,6	79%
МБУ "Музей Берингийского наследия"	10,0	10,0	8,2	28,2	94%
Среднее (культура)	10,0	8,3	8,3	26,6	89%

По показателям информационной открытости, 2 организации культуры показали самые высокие результаты – 94% от возможного максимума. И одна организация (МАУ "ЦКиД ПГО") получила оценку в 77%.

Все организации получили оценку в 10 баллов по аудиту сайта – на сайте присутствуют все необходимые сведения об организации.

Сведения о деятельности организации недостаточно представлены на сайте МАУ "ЦКиД ПГО" – оценка составила всего 5 баллов. У остальных организаций оценка составила 10 баллов.

Оценка респондентами доступности и открытости информации на сайте составила от 8,2 до 8,6 балла.

ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ

Таблица 6. Основные показатели открытости и доступности информации об организации (Организации образования)

Организация	Полнота и актуальность информации об организации, размещенной на официальном сайте организации и в сети "Интернет"	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения"	8,8	8,5	8,1	7,3	32,7	82%
МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино"	9,0	9,0	7,5	7,7	33,1	83%
МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран"	10,0	9,4	9,4	8,8	37,5	94%
МБОУ "ООШ с. Сиреники"	8,6	9,6	7,7	8,2	34,0	85%
МБОУ "ООШ с. Энмелен"	8,6	8,9	8,4	9,1	35,0	88%
МБОУ "НОШ с. Янракыннот"	9,7	9,6	9,1	9,1	37,5	94%
МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения"	9,9	9,8	9,3	9,6	38,5	96%
МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения"	9,0	9,5	7,6	7,9	34,0	85%
МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения"	8,3	8,2	8,6	7,8	32,9	82%
Среднее (образование)	9,0	9,1	8,5	8,4	34,9	87%

Образовательные организации получили среднюю оценку по показателям информационной открытости 87%.

Наиболее высокие оценки получили:

МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения" – 96%

МБОУ "НОШ с. Янракыннот" – 94%

МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран" – 94%

Остальные организации получили 82%-88%.

По данным аудита сайтов, выявлены следующие недостатки:

МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения" (82%)– на сайте присутствует интернет-приёмная, однако, судя по всему, работает она достаточно недавно, и обращения получателей услуг отсутствуют. Нет возможности отслеживания обращений через интернет. На сайте достаточно сложно найти информацию о дополнительном образовании для обучающихся, хотя она присутствует. Не заполнен раздел, касающийся конкурсов и олимпиад и участия в них обучающихся.

В МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения (82%) – отсутствует возможность онлайн-обращений а так же информация о работе со статистикой обращений на официальном сайте организации.

МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино"(83%) – на сайте отсутствует схема проезда. Отсутствуют сведения об образовании и квалификации педагогических работников.

МБОУ "ООШ с. Сиреники" (85%) – отсутствует возможность онлайн-обращений а так же информация о работе со статистикой обращений на официальном сайте организации.

МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения"(85%) - отсутствует статистика работы с обращениями. Нет сведений о педагогических работниках организации, за исключением директора и заместителя.

МБОУ "ООШ с. Энмелен" (88%) - отсутствует статистика работы с обращениями.

Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Таблица 7. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Организация	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Удобство пользования электронными сервисами	Удобство графика работы организации культуры	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями и здоровья	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МАУ "ЦБС Провиденского ГО"	8,6	9,0	8,4	9,0	6,1	41,1	82%
МАУ "ЦкиД ПГО"	8,2	8,9	5,4	8,6	8,3	39,4	79%
МБУ "Музей Берингийского наследия"	8,2	8,6	8,6	8,6	8,6	42,6	85%
Среднее (культура)	8,2	8,6	8,1	8,6	8,5	42,0	84%

Средняя оценка по показателям комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения в организациях культуры составила 84%.

Наиболее высокую оценку получило МБУ "Музей Берингийского наследия" (85%). Несмотря на это, посетители жалуются на небольшой размер помещения и неудобство графика работы – по будним дням.

Также для лиц с ОВЗ следует предусмотреть условия:

- Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

На втором месте МАУ "ЦБС Провиденского ГО". Оценка составила 82%. В организации снижена доступность для лиц с ОВЗ, в частности:

- Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

- Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

Наихудшие результаты – у МАУ "ЦКиД ПГО" (79%). Наиболее низкую оценку данное учреждение получило по показателю удобства пользования электронными сервисами. Посетители учреждения отмечают низкую температуру в здании и перебои в работе интернета.

Так же отмечаются недочёты условий для лиц с ОВЗ:

- Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ

Таблица 12. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Организация	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие и доступность дополнительных образовательных программ	Наличие и возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах	Наличие возможности оказания психологической, педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения"	7,7	5,4	7,5	9,2	9,0	7,5	7,7	54,0	77%
МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино"	8,1	8,5	8,5	8,3	9,6	9,8	8,1	61,0	87%
МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран"	10,0	5,0	9,4	10,0	10,0	8,1	7,5	60,0	86%
МБОУ "ООШ с. Сиреники"	7,8	3,9	8,8	8,7	7,9	10,0	6,3	53,5	76%
МБОУ "ООШ с. Энмелен"	9,8	4,1	8,4	8,6	7,3	10,0	9,8	58,0	83%
МБОУ "НОШ с. Янракыннот"	8,8	7,4	8,0	8,7	9,3	8,9	8,8	60,0	86%
МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения"	8,4	8,3	9,7	10,0	9,9	9,4	9,4	65,1	93%
МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения"	7,6	7,4	9,8	10,0	8,1	8,7	8,0	59,5	85%
МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения"	7,9	7,5	7,7	7,8	8,3	7,7	7,5	54,5	78%
Среднее (образование)	8,2	6,9	8,6	8,8	8,7	8,8	8,1	58,1	83%

Образовательные организации получили оценки от 76% до 93%. Средняя оценка составила 83%.

Наиболее высокую оценку получило МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения" (93%). В то же время, в организации отмечается ряд недостатков:

Отсутствуют условия для занятий физической культурой и спортом, в учебном процессе не используется компьютерная техника, отсутствуют специально оборудованные помещения для занятий (лаборатории, мастерские). Отсутствует бюджет.

Отмечается недостаток программ технической, спортивной, естественно-научной направленности, авторских программ.

5 организаций получили оценки от 80 до 90%:

МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино" (87%) – в организации отсутствует тренажёрный зал для учащихся. Отмечается недостаток образовательных программ технической и естественно-научной направленности, авторских программ. Не проводится сдача норм ГТО. Нет коррекционно-развивающих и компенсирующих программ.

МБОУ "НОШ с. Янракыннот" (86%) – организации не хватает уличной спортивной площадки, тренажёрного зала, комнаты для охраны здоровья, бассейна.

Отмечается недостаток образовательных программ технической и туристско-краеведческой направленности, авторских программ. Нет коррекционно-развивающих и компенсирующих программ, программ социальной адаптации, а также реабилитации.

МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран" (86%) - отмечаются недочёты по следующим позициям: недостаточность проекторов, учебных мастерских и лабораторий. Отсутствие спортивной площадки. Недостаток дополнительных программ технической направленности и авторских программ. Нет коррекционно-развивающих и компенсирующих программ, программ социальной адаптации. Недостаточность участия в спортивных олимпиадах и соревнованиях различных уровней. Недостаток условий для учащихся с ОВЗ – специальных учебных пособий, ТСО и т.д.

МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения" (85%) – отмечается недостаточность материально-технической базы: нет специализированных кабинетов, уличной спортивной площадки или стадиона, полностью отсутствуют условия для лиц с ОВЗ.

МБОУ "ООШ с. Энмелен" (83%) – отсутствуют, библиотеки, специальные кабинеты, лаборатории и мастерские. Нет спортивной площадки и тренажёрного зала, не посещается бассейн. Недостаток дополнительных программ технической и естественно-научной направленности. Отсутствуют условия для лиц с ОВЗ.

Менее 80% получили организации:

МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения" (78%). В организации необходимо улучшить качество образования питания обучающихся. Обеспечить условия для занятий физической культурой и спортом, участия в конкурсах. Ввести дополнительные обучающие программы различной направленности.

МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения" (77%).

Недостаток дополнительных программ художественно-эстетической направленности. Недостаток условий для учащихся с ОВЗ – специальных учебных пособий, ТСО и т.д. Отсутствие информации об участии в конкурсах, олимпиадах, соревнованиях.

МБОУ "ООШ с. Сиреники": нет спортивной площадки, недостаток образовательных программ туристско-краеведческого направления, отсутствуют условия для лиц с ОВЗ.

Оценка времени ожидания предоставления услуги

Таблица 16. Основные времена ожидания предоставления услуги

Организация	Соблюдение режима работы организацией культуры	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МАУ "ЦБС Провиденского ГО"	8,9	8,8	17,7	89%
МАУ "ЦКиД ПГО"	8,2	8,6	16,8	84%
МБУ "Музей Берингийского наследия"	8,9	9,4	18,2	91%
Среднее (культура)	8,7	9,2	17,9	90%

Оценки времени ожидания предоставления услуги находятся на высоком уровне от 84% до 91%. Наиболее высокие результаты - у МБУ "Музей Берингийского наследия".

Ниже всего оценивается соблюдение организациями культуры режима работы – 8,2 балла в МАУ "ЦКиД ПГО" и 8,9 балла в других организациях.

Несколько выше оценивается соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры – от 8,6 до 9,4 балла.

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

Таблица 17. Основные показатели доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций

Организация	Средний балл удовлетворённости вежливостью и доброжелательностью сотрудников	Средний балл удовлетворённости компетентностью сотрудников	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МАУ "ЦБС Провиденского ГО"	9,9	9,6	19,4	97%
МАУ "ЦКиД ПГО"	10,0	10,0	20,0	100%
МБУ "Музей Берингийского наследия"	10,0	10,0	20,0	100%
Среднее (культура)	10,0	10,0	20,0	100%
МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения"	9,8	9,6	19,4	97%
МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино"	8,8	9,8	18,5	93%
МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран"	10,0	9,4	19,4	97%
МБОУ "ООШ с. Сиреники"	10,0	10,0	20,0	100%
МБОУ "ООШ с. Энмелен"	8,6	8,6	17,3	86%
МБОУ "НОШ с. Янракыннот"	9,2	9,5	18,7	93%
МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения"	9,9	9,9	19,9	99%
МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения"	10,0	10,0	20,0	100%
МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения"	9,0	9,3	18,3	92%
Среднее (образование)	9,5	9,6	19,1	95%

По показателям доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников все организации показали высокие результаты – более 96% от возможного, при этом образовательные организации – 99% и 100%.

По показателям вежливости и доброжелательности сотрудников организации получили высокие оценки – 100% в среднем по организациям культуры и 95% - по образовательным организациям.

Наиболее низкие баллы по показателям как вежливости, так и компетентности, показало МБОУ "ООШ с. Энмелен" -86%.

В МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино" – снижены показатели вежливости.

МБОУ "НОШ с. Янракыннот" – показатели вежливости и компетентности хотя и являются высокими, но ниже, чем в других организациях.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Среди организаций культуры, 2 организации культуры получили самые высокие оценки – по 99 баллов.

МАУ "ЦКиД ПГО" получил только 57% - за счёт низкой удовлетворённости материально-техническим обеспечением и отсутствия полиграфических материалов.

Таблица 18. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг

Организация	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Удовлетворенность качеством информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МАУ "ЦБС Провиденского ГО"	10,0	9,7	10,0	10,0	39,7	99%
МАУ "ЦКиД ПГО"	10,0	4,3	7,1	1,4	22,9	57%
МБУ "Музей Берингийского наследия"	9,7	10,0	9,7	10,0	39,4	99%
Среднее (культура)	9,8	9,0	9,3	8,5	36,5	91%

ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ

Таблица 19. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг

Организация	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Сумма баллов	% достижения максимального балла
МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения"	8,8	9,0	8,8	26,5	88%
МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино"	8,5	9,0	9,4	26,9	90%
МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран"	8,1	10,0	8,8	26,9	90%
МБОУ "ООШ с. Сиреники"	9,5	9,9	10,0	29,4	98%
МБОУ "ООШ с. Энмелен"	9,3	9,5	9,8	28,6	95%
МБОУ "НОШ с. Янракыннот"	9,0	9,6	9,8	28,4	95%
МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения"	9,7	10,0	10,0	29,7	99%

МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения"	8,6	10,0	10,0	28,6	95%
МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения"	9,1	9,2	9,4	27,7	92%
Среднее (образование)	9,1	9,6	9,7	28,4	95%

Показатели удовлетворённости качеством услуг находятся на уровне выше 8 баллов для всех организаций.

Сниженные показатели отмечаются у следующих учреждения:

Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации:

- ✓ МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения"
- ✓ МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино"
- ✓ МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран"

Удовлетворённость качеством предоставляемых образовательных услуг,

- ✓ МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения"
- ✓ МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран"

По организациям культуры

МАУ "ЦБС Провиденского ГО" (146 баллов)

Провести ремонт помещений библиотеки, расширить книжный фонд за счёт научной (в т.ч. лингвистической) и периодической литературы.

Организовать точку wi-fi доступа.

Улучшить условия для лиц с ОВЗ:

- Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

- Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

МАУ "ЦКиД ПГО" (122 балла)

Рекомендуется обеспечить комфортную температуру в здании в зимнее время. Организовать бесперебойную работу сети Интернет в здании. Наладить работу электронных сервисов.

Печатать полиграфические материалы хорошего качества. – проспекты, буклеты о деятельности организации.

Устранить недочёты условий для лиц с ОВЗ:

- Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

МБУ "Музей Берингийского наследия" (148 баллов)

Рекомендуется найти возможность для работы музея в выходные дни. Также желательно увеличить площадь основной экспозиции.

- Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

- Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).

По образовательным организациям

Общей проблемой для образовательных организаций является отсутствие условий для лиц с ОВЗ:

Предоставление обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальных технических средств обучения индивидуального пользования в постоянное пользование.

Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

Также для всех организаций рекомендуется усилить спортивную подготовку и улучшить условия для занятий спортом, т.к. в районе отсутствуют победители спортивных соревнований уровня, выше регионального.

МБОУ "Ш-ИСОО п. Провидения" (133 балла)

Восполнить недостатки информационного освещения деятельности организации на сайте: присутствует интернет-приёмная, однако, судя по всему, работает она достаточно недавно, и обращения получателей услуг отсутствуют. Нет возможности отслеживания обращений через интернет. На сайте достаточно сложно найти информацию о дополнительных образовательных программах для обучающихся, хотя можно найти расписание внеурочной деятельности, без описания программ. Не заполнен раздел, касающийся конкурсов и олимпиад и участия в них обучающихся.

Повысить качество образования обучающихся.

Ввести дополнительные программы художественно-эстетической направленности.

Устранить недостатки условий для учащихся с ОВЗ – специальных учебных пособий, ТСО и т.д.

Обеспечить участие обучающихся в конкурсах, выставках, олимпиадах.

МБОУ "ООШ с. Новое Чаплино" (140 баллов)

Добавить на сайт недостающую информацию: отсутствует схема проезда.

Отсутствуют сведения об образовании и квалификации педагогических работников

Оборудовать тренажёрный зал для учащихся.

Ввести дополнительные образовательные программы технической и естественно-научной направленности, а так же коррекционно-развивающие и компенсирующие программы.

Организовать посещение бассейна.

Ввести сдачу норм ГТО.

Повысить качество образования обучающихся.

Проводить тренинги субъект-субъектных отношений с родителями и учащимися.

МБОУ "Ш-ИООО с. Нунлигран" (144 балла)

Устранить недочёты по следующим позициям:

Недостаточность проекторов, учебных мастерских и лабораторий.

Отсутствие спортивной площадки.

Недостаток дополнительных программ технической направленности и авторских программ.

Нет коррекционно-развивающих и компенсирующих программ, программ социальной адаптации.

Недостаточность участия в спортивных олимпиадах и соревнованиях различных уровней.

Недостаток условий для учащихся с ОВЗ – специальных учебных пособий, ТСО и т.д.

МБОУ "ООШ с. Сиреники" (137 баллов)

Отсутствует возможность онлайн-обращений а также информация о работе со статистикой обращений на официальном сайте организации. Необходимо создать гостевую книгу и/или интернет-приёмную, раздел для оценки качества образовательных услуг.

Нет спортивной площадки.

Недостаток образовательных программ туристско-краеведческого направления.

Отсутствуют условия для лиц с ОВЗ.

Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных ТСО коллективного и индивидуального пользования, предоставление их в постоянное пользование Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь

Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации.

Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)

Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья

МБОУ "ООШ с. ЭНМЕЛЕН" (139 БАЛЛОВ)

Рекомендуется устранить следующие недостатки:

Отсутствуют, библиотеки, специальные кабинеты, лаборатории и мастерские.

Нет спортивной площадки и тренажёрного зала, не посещается бассейн.

Недостаток дополнительных программ технической и естественно-научной направленности.

Отсутствуют условия для лиц с ОВЗ.

Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных ТСО коллективного и индивидуального пользования, предоставление их в постоянное пользование Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь

Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации.

Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)

Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья

Организовать обучение сотрудников на курсах повышения квалификации.

Проводить тренинги субъект-субъектных отношений с родителями и учащимися.

МБОУ "НОШ с. Янракыннот" (145 баллов)

Рекомендуется устранить следующие недочёты:

Организации не хватает уличной спортивной площадки, тренажёрного зала, комнаты для охраны здоровья, бассейна.

Отмечается недостаток образовательных программ технической и туристско-краеведческой направленности, авторских программ.

Нет коррекционно-развивающих и компенсирующих программ, программ социальной адаптации, а также реабилитации.

Отсутствуют, библиотеки, специальные кабинеты, лаборатории и мастерские. Нет спортивной площадки и тренажёрного зала, не посещается бассейн. Недостаток дополнительных программ технической и естественно-научной направленности.

Нет условий для лиц с ОВЗ:

Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных ТСО коллективного и индивидуального пользования, предоставление их в постоянное пользование Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь

Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации.

Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)

Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья

Организовать обучение сотрудников на курсах повышения квалификации.

Проводить тренинги субъект-субъектных отношений с родителями и учащимися.

МАОУ ДО "ЦДТ п. Провидения" (153 балла)

Организация получила высокий результат (96%), в то же время отмечается ряд недостатков, которые рекомендуется устранить для дальнейшего улучшения результатов:

Предусмотреть условия для занятий физической культурой и спортом (зал, площадка).

Организовать буфет.

Внедрять компьютерные технологии в учебный процесс.

Оборудовать помещения – лаборатории, мастерские.

Добавить программы технической, спортивной, естественно-научной направленности, авторских программ.

МАОУ ДО "ДЮСШ п. Провидения" (134 балла)

Рекомендуется устранить следующие недостатки:

Отсутствует возможность онлайн-обращений а также информация о работе со статистикой обращений на официальном сайте организации. Необходимо создать гостевую книгу и/или интернет-приёмную, раздел для оценки качества образовательных услуг.

Недостаточность материально-технической базы: нет специализированных кабинетов, уличной спортивной площадки или стадиона:

Полностью отсутствуют условия для лиц с ОВЗ:

Использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных ТСО коллективного и индивидуального пользования, предоставление их в постоянное пользование Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь

Проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий (наличие приема в специальные (коррекционные) группы по различным образовательным программам, мероприятия, обеспечивающие вовлечение детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общественную жизнь образовательной организации.

Обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)

Оказание психологической и другой консультативной помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья

МБДОУ "Детский сад "Кораблик" п. Провидения" (143 БАЛЛА)

Рекомендуется:

Предусмотреть возможность онлайн-обращений и разместить информацию о работе со статистикой обращений на официальном сайте организации. Необходимо создать гостевую книгу и/или интернет-приёмную, раздел для оценки качества образовательных услуг.

В организации необходимо улучшить качество образования питания обучающихся. Обеспечить условия для занятий физической культурой и спортом, участия в конкурсах. Ввести дополнительные обучающие программы различной направленности.