Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Космос» города Горно-Алтайска»

Отчет по

показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, в образовательной сфере

составители:
группа специалистов
ООО «Сервис»

2022 год

Отчет по
показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, в сфере образования
в 2022 году
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Космос» города Горно-Алтайска»

В рамках независимой оценки исследовалось качество условий оказания услуг организациями Республики Алтай, оказывающими услуги в образовательной сфере (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии Приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

- от 30.10.2018г. № 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»;
- от 23.05.2018г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- от 31.05.2018г. № 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;
- от 31.07.2020г. № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования;
- от 03.09.2020г. № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);

- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере образования была проведена в **Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Космос» города Горно-Алтайска».**

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Сервис», в соответствии с муниципальным контрактом № 1 от 06.06.2022г.

Цели и задачи проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной организацией

Цели реализации независимой оценки качества условий оказания услуг организацией в сфере образования:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере образования, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

получение сведений от получателей услуг учреждений о качестве условий получения данных услуг;

выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;

интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

формирование предложений по повышению качества работы образовательных учреждений;

подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объект независимой оценки.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества условий получения услуг, оказываемых в учреждении: **Муниципальное автономное**

учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Космос» города Горно-Алтайска».

Период проведения исследования: июнь-октябрь 2022 года.

Методика и инструментарий исследования.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг, применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

1) анкетирования получателей услуг, в отношении образовательной организации в которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – независимая оценка качества);

2) анализ сайтов организации, полевой метод получения сведений.

3) интервьюирование получателей услуг;

4) телефонный опрос получателей услуг.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг образовательной организацией, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование респондентов – получателей услуг организации - для выявления позиций, мнения потребителей о качестве предоставляемых услуг (не менее 154 граждан в соответствии с техническим заданием).

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг в **Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования «Космос» города Горно-Алтайска».**

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, анализа стендов и сайта организации, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Интернет-сайты учреждения должны служить площадкой для вовлечения получателей услуг в процесс наблюдения за деятельностью, происходящей в сфере образования, позволяют наладить взаимодействие с

получателями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации образовательной организации и качестве предоставляемых услуг.

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 90,4% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Max, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
1	**Открытость и доступность информации об организации**	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)**Показатель 1.1**	**100**	**85,1**
		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).**Показатель 1.2**	**100**	**90**
		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).**Показатель 1.3**	**100**	**96,1**

Итого по 1 критерию, баллов **Средняя степень удовлетворенности составляет**	90,4

Таблица 1.1

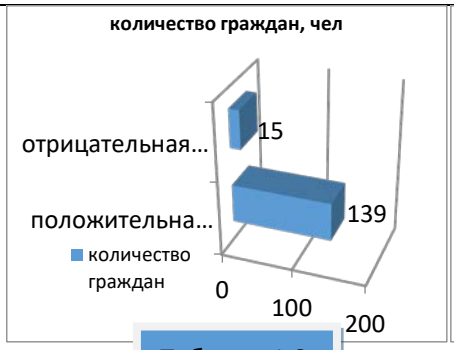


Таблица 1.2

Таблица 1.3

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об образовательной организации.

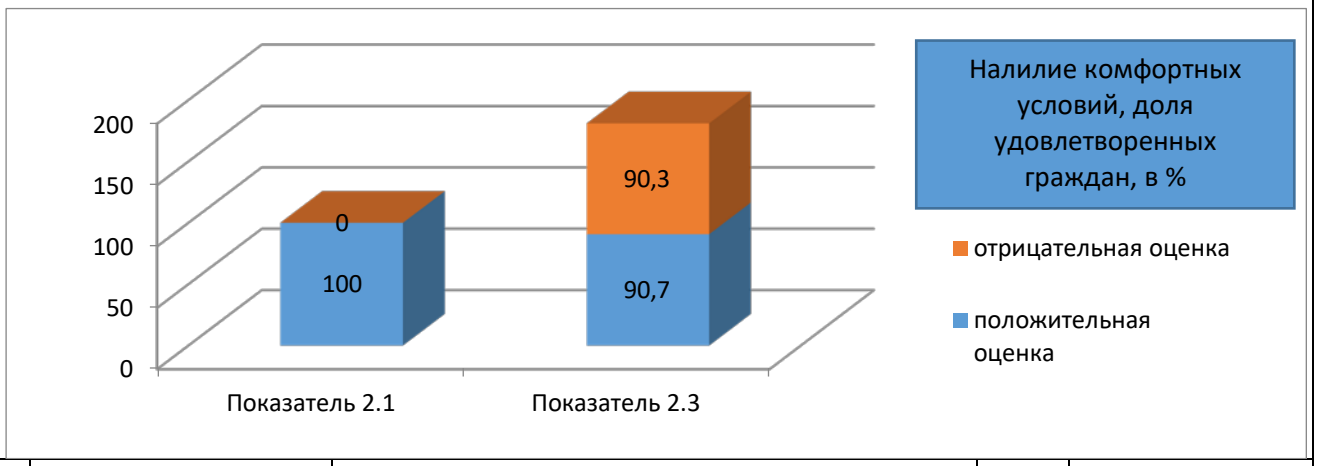
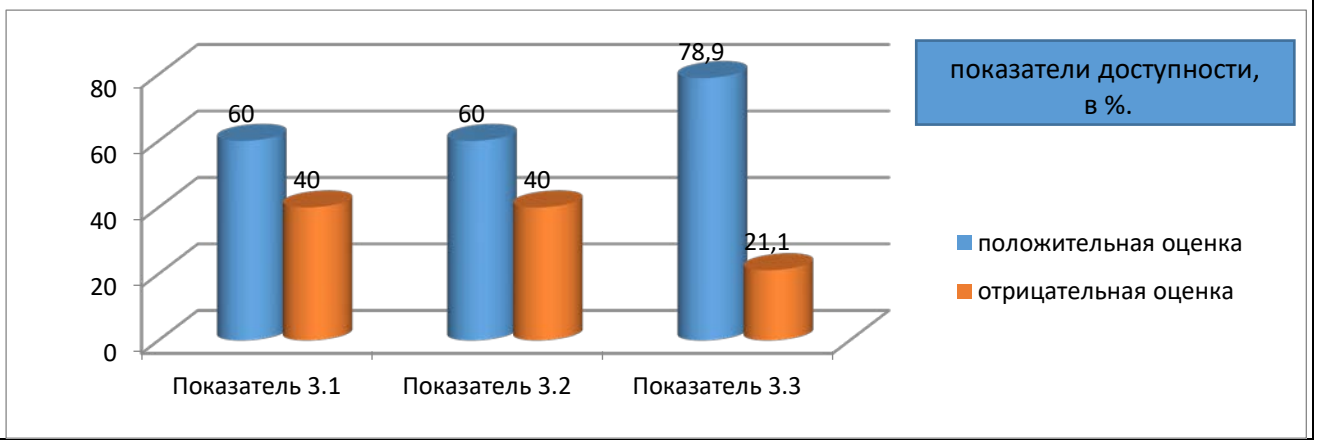
По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена в необходимом объеме, имеются незначительные недостатки.

2. Уровень комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

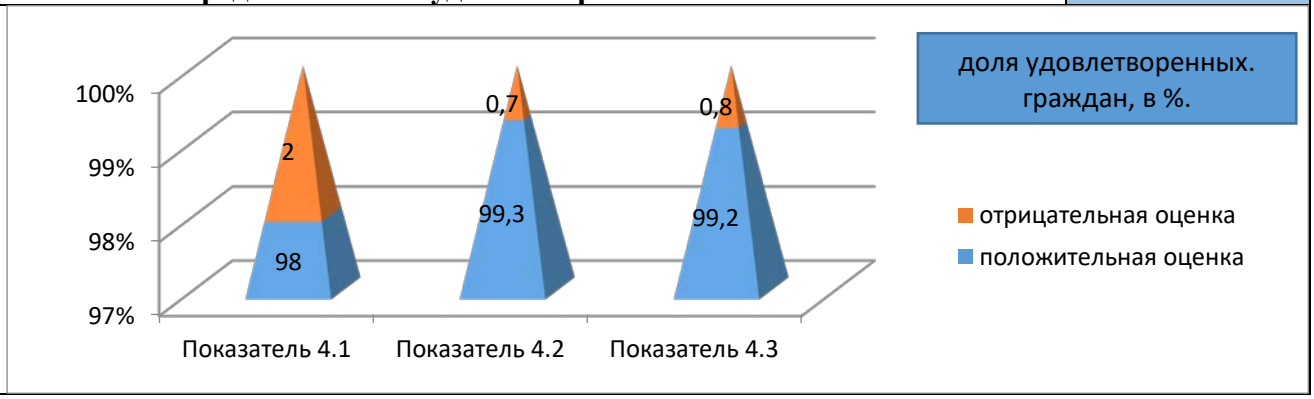
Оценки, полученные учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и представлены ниже в таблице 2. (макс. кол-во баллов - 100)

Таблица 2

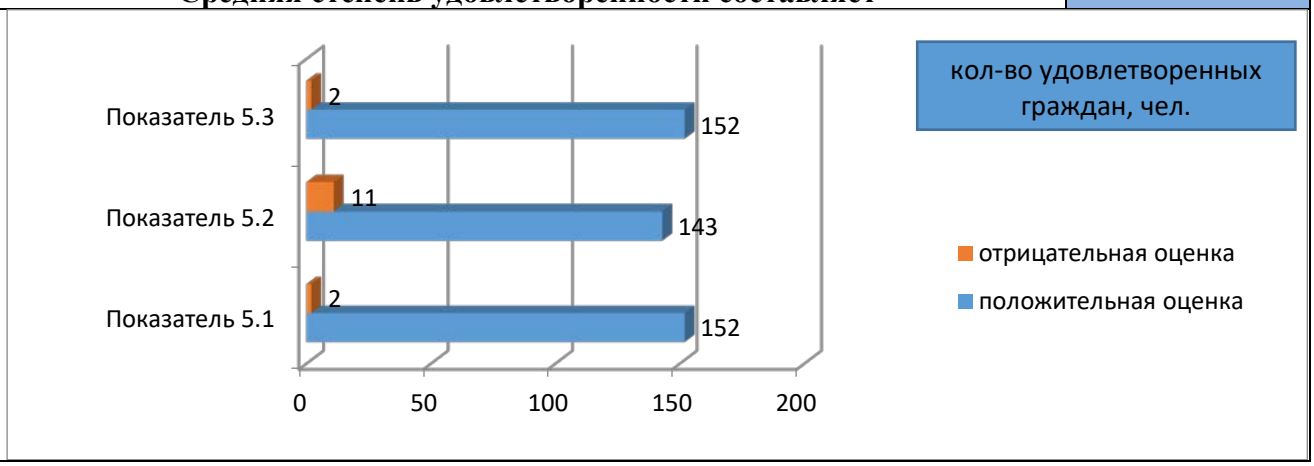
№	Наименование критерия	Наименование показателя	Max, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг Показатель 2.1	100	100
		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 2.2**	100	90,7
Итого по 2 критерию, баллов **Средняя степень удовлетворенности составляет**				95,3

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Max, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
				
3	**Доступность услуг для инвалидов**	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов **Показатель3.1**	100	60
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими **Показатель 3.2**	100	60
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) **Показатель 3.3**	100	78,9
Итого по 3 критерию, баллов **Средняя степень удовлетворенности составляет**				66,3
				

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Max, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
4	**Доброжелатель-ность, вежливость, работников организации**	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**Показатель4.1**	100	98
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**Показатель4.2**	100	99,3
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель4.3**	100	99,2
Итого по 4 критерию, баллов **Средняя степень удовлетворенности составляет**				**98,8**



№	Наименование критерия	Наименование показателя	Max, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
5	**Удовлетворен-ность условиями оказания услуг**	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 5.1**	100	98,7
		Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **Показатель 5.2**	100	92,7
		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **Показатель 5.3**		98,7
Итого по 5 критерию, баллов **Средняя степень удовлетворенности составляет**				**96,7**

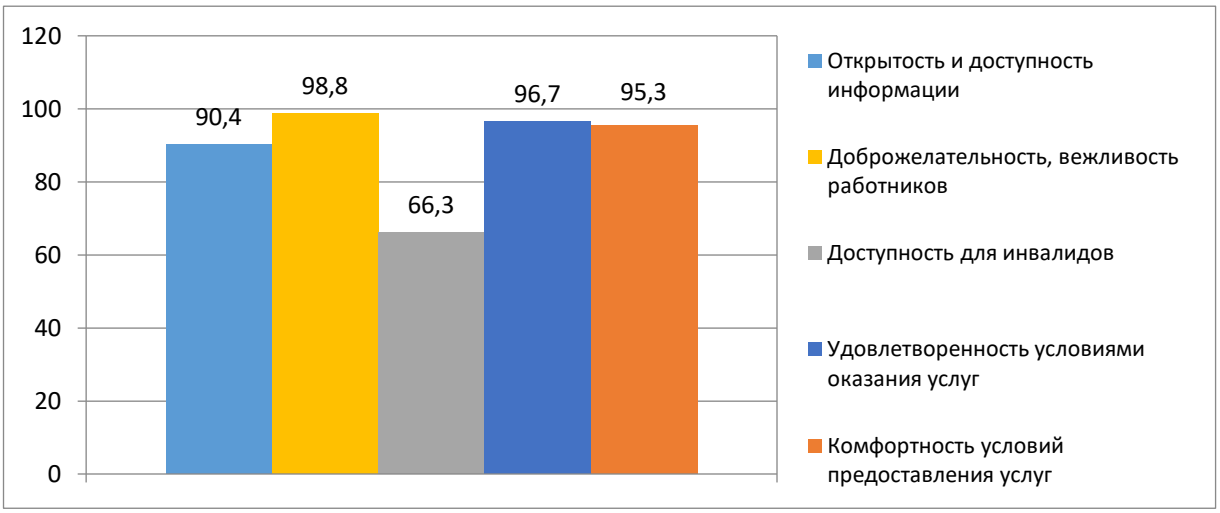


Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное итоговое число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 500, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 500 возможных – 447,5 балла, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг образовательной организации на 89,5%.

Диаграмма 1

Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (90,4%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация.

С учетом выше изложенного рекомендуем руководителю образовательной организации, продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать повышению информационной доступности образовательной организации для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, лишь 95,3% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. 66,3 балла набрано учреждением по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

По мнению 98,8% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией составляет 96,7%.

Таким образом, при выявленном уровне удовлетворенности получателей услуг, руководителю организации необходимо:

Продолжить информационно - разъяснительную работу по всем вопросам, касающимся деятельности организации;

Своевременно информировать получателей услуг о состоянии и развитии материально - технической базы организации, дополнительных услугах и сервисах.

Рекомендации по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели

1. Проанализировать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:

Сайт:

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации	Дополнительное образование детей
I.Основные сведения		
1.	Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации	1
2.	Информация о дате создания образовательной организации	1
3.	Информация об учредителе(учредителях) образовательной организации, о наименовании представительствах и филиалах образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации)	1
4.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
5.	Информация о режиме, графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
6.	Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	*
7.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1
8.	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с ч.4 ст.91 ФЗ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» не включаются	1

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации	Дополнительное образование детей
	в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности	
II.Структура и органы управления образовательной организации		
9.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии)	1
10.	Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с ФЗ от 06.04.2011г. №63-ФЗ «Об электронной подписи»	1*
III. Образование		
11.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	1
Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием в отношении каждой образовательной программы информации:		
12.	О реализуемых уровнях образования	1
13.	О формах обучения	1
14.	О нормативных сроках обучения	1
15.	Оязыка (х), на котором (ых) осуществляется образование (обучение)	1
16.	Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой	1
17.	О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой	1
Информация об описании образовательной программы с приложением образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам сайта образовательной организации, содержащим информацию, в том числе:		
18.	Об учебном плане с приложением его в виде электронного документа	1
19.	Об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю), практики, в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в	1

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации	Дополнительное образование детей
	виде электронного документа	
20.	О календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа	1
21.	О методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, а также рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в основные образовательные программы в соответствии с ч.1ст.12.1 ФЗ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в виде электронного документа	1
Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам, в том числе:		
22.	Об общей численности обучающихся	1
23.	О численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физических и (или) юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)	0
IV.Образовательные стандарты и требования		
24.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии)	1*
V. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав		
25.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1
26.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации;ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей);наименование общеобразовательной программы	0,5 Отсутствуют наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений)

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации	Дополнительное образование детей
	(общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам ординатуры и программам ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адьюнктуре), вреализации которых участвует педагогический работник	подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам ординатуры и программам ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адьюнктуре), в реализации которых участвует педагогический работник
VI.Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса		
27.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)	1
28.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	0

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации	Дополнительное образование детей
29.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	0
30.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	0
31.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	0
32.	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	0
33.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	0
VII.Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе:		
34.	О специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидам и лицами с ограниченными возможностями здоровья	0
35.	Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации	0
36.	О специальных условиях питания	0
37.	О специальных условиях охраны здоровья	0
38.	О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	0
39.	Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	0
40.	О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	0
VIII.Международное сотрудничество		
41.	Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования	*
42.	Информация о международной аккредитации образовательных	*

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации	Дополнительное образование детей
	программ (при наличии)	
IX.Вакантные места для приема (перевода) обучающихся		
43.	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	0 актуализировать
X.Финансово-хозяйственная деятельность		
44.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	1
45.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года	1
46.	Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года	1
47.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	1
XI.Платные образовательные услуги		
48.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1
XII.Документы		
49.	Отчет о результатах самообследования	1
Документы (в виде копий)		
50.	Устав образовательной организации	1
51.	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних	1

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации	Дополнительное образование детей
	обучающихся), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)	
52.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний	*
Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на сайте:		**36,5 из 52**

Примечание:
«1» – информация представлена;
«0» – информация отсутствует;
«» – информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.*

Примечание:

Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:
Телефона – 30 б.;
электронной почты – 30 б.;
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
раздел «Часто задаваемые вопросы»; - 30 б.
технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)- 30 б.;
иного дистанционного способа взаимодействия

Стенды:

	Перечень информации об образовательной организации	Дошкольное образование
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+
2.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	+

	Перечень информации об образовательной организации	Дошкольное образование
5.	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)	+
6.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	+
7.	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+
8.	Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа	+
9.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	+
10.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)	+
11.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+
Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на стенде:		**11 из 11**

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения:

наличие поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

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).

3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.

III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Основные пожелания получателей услуг, связанные с повышением уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации (орфоргафия и стиль сохранены).

Есть острая необходимость строительства единого здания для МАУ ДО "ЦДО " Космос" г. Горно-Алтайска", т.к. в организации много отдельных зданий, где оказывают образовательные услуги (здание ул. Чорос-Гуркина 16 и пр. Коммунистический 53/1). Было бы очень удобно, что педагоги в одном месте и доступны для общения с детьми.

Рассмотреть вопрос организации работы кружков в вечернее время и выходные дни

Повышать разнообразие кружков☺

Найдите или постройте хорошее здание. Деревянная школа возле школы 1 это просто позор !!! Как можно заниматься творчеством в таком здании!!!

Занятия пересекаются по времени, ребёнок не мог посещать кружки и секции

Давно пора поменять помещение для организации. Дети достойны лучшего.

Необходимо новое помещение, т.к это уже немного мало
Построить новое здание
Здание старое, зимой душно,в некоторых классах очень холодно, дети мерзнут
Очень хочется чтобы у детей было хорошее здание доя занятий в центре города, с доступным проездом и хорошими клас сами для занятий
Зона отдыха нет, если есть то только 1 диван, постоянно учителя болеют, никто не замещает.
Пусть вам построят новое здание
Необходимо новое помещение или капитальный ремонт
Для детей нужно новое, светлое, просторное здание, комфортные условия для занятий. Сегодняшнее деревянное здание в центре города это конечно ужасно...
Зарплату педогогам побольше нужно сделать
Время бывает совпадает
Самое главное вежливость
Реконструкция данного здания.
Увеличение площади
Необходимо одно общее большое помещение
Не отказались бы от нового здания.
Нет места для ожидания детей. родителям хотя бы скамеечку
Улучшение помещения
Нужно новое здание
Увеличить финансирование
Лифт для людей с инвалидностью
Оборудование для людей с инвалидностью
Новая мебель, компьютерные кружки
Поменять здание , или хороший ремонт