

## **ОТЧЕТ**

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» Саянского района Красноярского края

**Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)**

**Название:** ООО Исследовательская компания «Лидер»

**Правовая форма:** Общество с ограниченной ответственностью (ООО)

**Адрес реального местонахождения:** г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3

**Телефон:** +7 (391) 205-10-78

**Электронная почта:** [info@kras-lider.ru](mailto:info@kras-lider.ru)

**Сайт организации в сети Интернет:** [www.kras-lider.ru](http://www.kras-lider.ru)

**Руководитель организации:** Цибина Наталья Александровна

**Государственный (муниципальный) контракт:** Договор на проведение работ по независимой оценке № \_\_\_\_\_

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА<sup>1</sup>

|                                                                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг                                            | 3  |
| 2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры                                                  | 3  |
| 3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг                                                                                                          | 5  |
| 4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями                                          | 10 |
| 5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности | 13 |
| 5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению       | 13 |
| 5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению                                 | 15 |
| Приложение 1. Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации                                                                                           | 16 |
| Приложение 2. Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций. Форма оценки при посещении организации                                              | 19 |
| Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями                                                                | 21 |

---

<sup>1</sup> Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

## **1. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**

В Саянском районе Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующей образовательной организации:

| Полное название                                       | Название в таблицах                         |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» | Саянский районный Центр детского творчества |

## **2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательной организации**

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации». - Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об Утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».

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

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785».

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Оценка проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной

деятельности для инвалидов (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Оценка большинства показателей проводилась путем изучения раздела на сайте организации под названием “Сведения об образовательной организации” или “Специальный раздел”. Вне раздела изучалось наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и наличие версии для слабовидящих. Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный в соответствии с “Единым порядком 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”, утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки каждого учреждения.

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами

| Организация                                 | Интегральный показатель |
|---------------------------------------------|-------------------------|
| Саянский районный Центр детского творчества | 7,42                    |

У организаций МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» достаточно высокий показатель оценки, информация об организации представлена практически в полном объеме.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организаций, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций и предложения по их устранению” данного отчета.

Что касается объема информации на стендах организации, то на момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Таким образом, наличие самого стенда с информацией о деятельности организации может считаться полным выполнением требований. Стенд с информацией о деятельности присутствует у организации, таким образом организация получает максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

### **3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и

федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. У организации МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» значение 40% от объема генеральной совокупности составляет 171 человек, опрос проведен в отношении 171 человек, норма полностью выполнена.

| Название в таблицах                         | Численность респондентов | Доля респондентов |
|---------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Саянский районный Центр детского творчества | 171                      | 40%               |

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 7 по 24 апреля 2020 года.

Для организации была создана уникальная ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/QgHysJuSA54ZcJVS9>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий образовательной деятельности.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.  
Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем, %

| Показатели                                                                | %  |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Обращались к информационным стендам                                       | 84 |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 99 |

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества», основная масса респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 99%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

| Показатели                                                                | %  |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Пользовались официальным сайтом организации                               | 65 |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 99 |

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, больше половины респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 99%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Долю респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в образовательной организации, %.

| Условия комфортности                                            | %  |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации | 98 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий очень высок и составил в организации МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» 98%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

| Показатели                                                                     | %  |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов | 4  |
| Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов                  | 86 |

Основная масса респондентов в организации дополнительного образования удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов, уровень удовлетворенности составляет 86%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114). Оценивались две группы показателей:

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (5 показателей).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий. Номерам в таблице соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок
- 5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Таблица 6.  
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов  
1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

| Условия доступности для инвалидов                                                   | Наличие |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами                  | 0       |
| 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов                | 0       |
| 3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов             | 1       |
| 4. Наличие сменных кресел-колясок                                                   | 0       |
| 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 0       |

Территория организаций не оборудована с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют практически все условия из перечисленных.

Таблица 7.  
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими  
1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

| Условия доступности для инвалидов                                                                                                 | Наличие |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации                                                  | 1       |
| 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 0       |
| 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                  | 0       |



| Условия доступности для инвалидов                                                                                                                      | Наличие |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | 1       |
| 5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому                                                                        | 1       |

В организации МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» отсутствуют:

- 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).

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников: обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.  
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в образовательной организации, %

| Тип взаимодействия работника с получателем услуги           | %   |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | 96  |
| Обеспечение непосредственного оказания услуги               | 100 |

Как мы видим из таблицы 8, подавляющее большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации при разных типах взаимодействия.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.  
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, %

| Показатели                                                                                                                 | %   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией                                                          | 85  |
| Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | 100 |

Основная масса респондентов МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» (85%) пользовалась дистанционными формами взаимодействия, подавляющее большинство удовлетворено доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм (100%).

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.  
Общая оценка образовательной организации, %

| Показатели                                                          | %  |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | 98 |
| Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг   | 98 |
| Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации    | 98 |

Подавляющее большинство респондентов организации дополнительного образования готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам (98%), довольны организационными условиями предоставления услуг (98%) и подавляющее большинство респондентов довольны условиями оказания услуг в организации (98%).

#### 4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

Значения в таблицах приводятся в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. Сайт автоматически производит расчет значений в баллах после внесения данных. В ячейках, выделенных серым цветом, значения станут доступны на сайте bus.gov.ru после внесения данных.

| Организация                                 | Численность респондентов | Доля респондентов |
|---------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Саянский районный Центр детского творчества | 171                      | 40%               |

##### 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

|                                                                                                                                                                                          |                       |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|
| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора |    |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                              | 10                    | 10 |
| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами                  | Выполнение индикатора |    |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                              | 7,42                  | 10 |

|                                                                                                                                            |                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора                                                      |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 100 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 142                   | 143 |
| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)                   | Выполнение индикатора |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 110                   | 111 |

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

|                                                            |                                                                  |                       |     |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг |                                                                  | Выполнение индикатора |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |                       | 100 |

|                                                                                                                                                                                 |                       |  |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--|-----|
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |  |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                     | 167                   |  | 171 |

## 3. Доступность услуг для инвалидов

|                                                                                                                              |                                                                                                                |                       |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|
| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов |                                                                                                                | Выполнение индикатора |    |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                  | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)                                | 1                     | 20 |
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими   |                                                                                                                | Выполнение индикатора |    |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                  | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3                     | 60 |

|                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |  |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--|---|
| 3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) | Выполнение индикатора |  |   |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                           | 6                     |  | 7 |

## 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

|                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--|-----|
| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |  |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                                  | 165                   |  | 171 |
| 4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос                     | Выполнение индикатора |  |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                                  | 171                   |  | 171 |
| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.                 | Выполнение индикатора |  |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                                  | 145                   |  | 145 |

## 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

|                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|
| 5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                                 | 167                   | 171 |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.                                                                            | Выполнение индикатора |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                                 | 168                   | 171 |
| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.                                                                             | Выполнение индикатора |     |
| Саянский районный Центр детского творчества                                                                                                                                                                                                                 | 168                   | 171 |

**5. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности**

**5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению**

| №<br>п/п | Выявленный недостаток                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Предложение по устранению недостатка                                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | <p>На официальном сайте организации МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>- наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (бюджетной сметы);</li> <li>- наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету (курсу) с приложением их копий;</li> <li>- наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии;</li> <li>- методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;</li> <li>- информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;</li> <li>- подраздел "Образовательные стандарты";</li> <li>- информация о федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) и об образовательных стандартах;</li> <li>- наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по</li> </ul> | <p>Необходимо разместить на сайте недостающую информацию в полном объеме.</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц).</p> <p><b>Частично представлена (без информации об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;</li> <li>- сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;</li> <li>- сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;</li> <li>- сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;</li> </ul> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению.**

| №<br>п/п | Выявленный недостаток                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Предложение по устранению недостатка                                                                                |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | <p>Территория организации не оборудована с учетом доступности для инвалидов, у МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul> | <p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, условиями доступности для инвалидов.</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | <p>В организации МБОУ ДО «Саянский районный Центр детского творчества» отсутствуют условия доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul> | <p>По мере возможности создать все необходимые условия доступности для инвалидов в организациях.</p> |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|



**Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации на её официальном сайте**

| Подразделы сайта                                                                                                                                                                             | Наличие информации |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. Основные сведения                                                                                                                                                                         |                    |
| 1.1. Наличие даты создания образовательной организации                                                                                                                                       |                    |
| 1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации                                                                                                                            |                    |
| 1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации                                                                                                                       |                    |
| 1.4. Наличие режима и графика работы организации                                                                                                                                             |                    |
| 1.5. Наличие и функционирование абонентского номера телефона                                                                                                                                 |                    |
| 1.6. Наличие и функционирование электронной почты                                                                                                                                            |                    |
| 1.7. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам                                                  |                    |
| 1.8. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»                                                                                                                           |                    |
| 1.9. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)                             |                    |
| 1.10. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)                                                                                                              |                    |
| 1.11. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"                                                                                     |                    |
| 1.12. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)                                                       |                    |
| 2. Структура и органы управления образовательной организацией                                                                                                                                |                    |
| 2.1. Наименование структурных подразделений (органов управления)                                                                                                                             |                    |
| 2.2. Руководители структурных подразделений (органов управления)                                                                                                                             |                    |
| 2.3. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (органах управления) с приложением копий указанных положений                                                                  |                    |
| 3. Документы                                                                                                                                                                                 |                    |
| 3.1. Копия устава образовательной организации                                                                                                                                                |                    |
| 3.2. Копия лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)                                                                                                           |                    |
| 3.3. Копия свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)                                                                                                                     |                    |
| 3.4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации (бюджетной сметы)                                                                                        |                    |
| 3.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся |                    |
| 3.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся                                                                                                                                       |                    |
| 3.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора                                                                                                                |                    |
| 3.8. Наличие отчета о результатах самообследования                                                                                                                                           |                    |

|                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3.9. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний                 |  |
| 4. Образование                                                                                                                                                                                                  |  |
| 4.1. Информация о реализуемых уровнях образования                                                                                                                                                               |  |
| 4.2. Информация о реализуемых формах обучения                                                                                                                                                                   |  |
| 4.3. Информация о нормативном сроке обучения                                                                                                                                                                    |  |
| 4.4. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы                                                                                                                         |  |
| 4.5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии                                                                                                                                          |  |
| 4.6. Наличие учебных планов приложением их копий                                                                                                                                                                |  |
| 4.7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету (курсу) с приложением их копий                                                                                                         |  |
| 4.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии                                                                                                                                     |  |
| 4.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса                                                                                        |  |
| 4.10. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам                                                                                                                            |  |
| 4.11. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)                                                                                                                                     |  |
| 5. Образовательные стандарты                                                                                                                                                                                    |  |
| 5.1. Информацию о федеральных государственных образовательных стандартах (ФГОС) и об образовательных стандартах.                                                                                                |  |
| 6. Руководство. Педагогический состав                                                                                                                                                                           |  |
| 6.1. Ф.И.О руководителя                                                                                                                                                                                         |  |
| 6.2. Ф.И.О заместителей руководителя                                                                                                                                                                            |  |
| 6.3. Должности заместителей руководителя                                                                                                                                                                        |  |
| 6.4. Телефон и электронная почта руководителя                                                                                                                                                                   |  |
| 6.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя                                                                                                                                                      |  |
| 6.6. Ф.И.О работника                                                                                                                                                                                            |  |
| 6.7. Занимаемая должность (должности)                                                                                                                                                                           |  |
| 6.9. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя                                                                                                                                    |  |
| 6.10. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке                                                                                                                                   |  |
| 6.11. Общий стаж работы                                                                                                                                                                                         |  |
| 6.12. Стаж работы по специальности                                                                                                                                                                              |  |
| 7. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности                                                                                                                                |  |
| 7.1. Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |
| 7.2. Сведения о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья                                                                     |  |
| 7.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья                                                               |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 7.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                                                                            |  |
| 7.5. Сведения об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                                                                                                                          |  |
| 7.6. Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                                                                                                                  |  |
| 7.7. Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                                     |  |
| 7.8. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                               |  |
| 7.9. Сведения о специальных технических средствах обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья                                                                                                                                                          |  |
| 8. Стипендии и иные виды материальной поддержки                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| 8.1. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 9. Платные образовательные услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 9.1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг и образец договора                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 9.2. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей)                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 10. Финансово-хозяйственная деятельность                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 10.1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года                                                                                                                                                                                                           |  |
| 11. Вакантные места для приема (перевода)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 11.1. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, 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 |  |

# Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательных организаций

## ФОРМА ОЦЕНКИ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ

Организация: \_\_\_\_\_

Дата посещения: \_\_\_\_\_ Время начала посещения \_\_\_\_\_

Время окончания посещения: \_\_\_\_\_

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

| № п/п                                                  | Объект оценки                                | Наличие информации |     |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------|-----|
| 1. Открытость и доступность информации об организации. |                                              |                    |     |
| 1.1                                                    | Наличие информационного стенда в организации | Да                 | Нет |

|                                                     |                                                                                                                         |    |     |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| <b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b> |                                                                                                                         |    |     |
| <b>2.1</b>                                          | <b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>                                            |    |     |
| 2.1.1                                               | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)                                                                               | Да | Нет |
| 2.1.2                                               | Наличие и понятность навигации внутри организации                                                                       | Да | Нет |
| 2.1.3                                               | Доступность питьевой воды                                                                                               | Да | Нет |
| 2.1.4                                               | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | Да | Нет |
| 2.1.5                                               | Санитарное состояние помещений организаций                                                                              | Да | Нет |

|                                           |                                                                                                               |    |     |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| <b>3. Доступность услуг для инвалидов</b> |                                                                                                               |    |     |
| <b>3.1</b>                                | <b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>  |    |     |
| 3.1.1                                     | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами                                               | Да | Нет |
| 3.1.2                                     | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов                                             | Да | Нет |
| 3.1.3                                     | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов                                          | Да | Нет |
| 3.1.4                                     | Наличие сменных кресел-колясок                                                                                | Да | Нет |
| 3.1.5                                     | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                              | Да | Нет |
| <b>3.2</b>                                | <b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b> |    |     |

|       |                                                                                                                                                     |    |     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 3.2.1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации                                                                       | Да | Нет |
| 3.2.2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля                      | Да | Нет |
| 3.2.3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                                       | Да | Нет |
| 3.2.4 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Да | Нет |
| 3.2.5 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому                                                                        | Да | Нет |

**АНКЕТА<sup>2</sup>**  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**  
**услуг образовательными организациями**

*Уважаемый участник опроса!*

*Уважаемый участник опроса! Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательной организации и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией гарантируется.*

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

☐ Да      ☐ Нет (переход к вопросу 3)

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

☐ Да      ☐ Нет

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

☐ Да      ☐ Нет (переход к вопросу 5)

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

☐ Да      ☐ Нет

**5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:**

| Условие                                                | Да                       | Нет                      |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Наличие зоны отдыха (ожидания)                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

<sup>2</sup> Анкета разработана в соответствии с "Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации

☐☐

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

☐☐

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

☐☐

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 8)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

☐ Да ☐ Нет

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

*К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).*

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 12)

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

☐ Да ☐ Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?**

*Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?*

☐ Да ☐ Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

*К организационным условиям предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).*

☐ Да    ☐ Нет

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

☐ Да    ☐ Нет

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

---

---

**16. Ваш пол:** ☐ Мужской    ☐ Женский

**17. Ваш возраст** \_\_\_\_\_ (полных лет)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**