



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

360000, г. Нальчик, ул. Кешокова, д.43, тел.: 42-04-13, факс: 42-13-47, e-mail: minobrsc@kbr.ru
ОКПО 00086029, ОГРН 1020700759200 Л/сч. № 04042001440 в УФК по КБР, р/сч. 40101810100000010017, ИНН 0711033902

25.10.2021

№ 22-01-32/9814

Руководителям
учреждений образования,
подведомственных Министерству
просвещения, науки и по делам молодёжи
Кабардино-Балкарской Республики

Уважаемые коллеги!

Во исполнение требований приказа Минпросвещения КБР от 21.10.2021 г. № 22/956 «Об организации образовательного процесса в образовательных организациях Кабардино-Балкарской Республики в условиях распространения новой коронавирусной инфекции» и протокола заседания оперативного штаба по реализации мер профилактики и контроля за распространением новой коронавирусной инфекции в КБР от 20.10.2021 г. № 12 выездные мероприятия по проведению независимой оценки условий оказания образовательных услуг образовательными учреждениями будут проведены дистанционно.

В связи с этим просим представить:

- 27 октября 2021 г. файл с фотографиями для проведения фотомониторинга (только фото, без распечатывания) по электронному адресу notes_info@mail.ru по прилагаемому вопроснику (форма № 1).

- 28 октября 2021 г. до 15.00 час. результаты проведения анкетирования опроса потребителей услуг со сводной информацией (форма № 2) в ООО «Научно-образовательный центр» по адресу: г. Нальчик, ул. Шогенцукова, 5 а.

Контактное лицо для справок:

Кумыкова Радима Аслановна, заместитель директора ООО «Научно-образовательный центр» - 88662-720-222, 8-928-724-87-50
и Батчаева Халимат Джолходовна, эксперт Минпросвещения КБР
8-866-242-43-19, 8-928-700-12-90.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Заместитель министра

Е. Мисостова

Анкета

о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам для экспертной комиссии

1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (1.2.1):
 - номера телефона
 - адреса электронной почты
 - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
 - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
 - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 - иного дистанционного способа взаимодействия

2. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (2.1.1):
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
 - наличие и понятность навигации внутри организации;
 - наличие и доступность питьевой воды
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
 - санитарное состояние помещений организации
 - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
 - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.)
 - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

3. Доступность услуг для инвалидов. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории (3.1.1):
 - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
 - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
 - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
 - сменных кресел-колясок
 - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

4. Доступность услуг для инвалидов. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (3.2.1):
 - 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)
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
5. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленному нормативными правовыми актами (1.1.1, 1.1.2):

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Информация о режиме, графике работы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. 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))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. Документация организации		
8. Устав образовательной организации	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. План финансово-хозяйственной деятельности	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации		
12. Локальные нормативные акты 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Отчет о результатах самообследования	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Информационная		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Информация о формах обучения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Информация о нормативных сроках обучения	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)		
27. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	<input type="checkbox"/>
28. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	<input type="checkbox"/>
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	X	<input type="checkbox"/>
<i>Для каждой профессиональной образовательной программы указывают:</i>		<input type="checkbox"/>
30. Уровень образования	X	<input type="checkbox"/>
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	<input type="checkbox"/>
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	<input type="checkbox"/>
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	X	<input type="checkbox"/>
У. Руководитель. Первичные учетные сведения		
35. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Информация о персональном составе педагогических	X	<input type="checkbox"/>

работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности		
VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37. 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;	X	<input type="checkbox"/>
38. Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	<input type="checkbox"/>
39. Информация о условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	<input type="checkbox"/>
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	<input type="checkbox"/>
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	<input type="checkbox"/>
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	<input type="checkbox"/>
VII. Социальное обеспечение обучающихся		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	<input type="checkbox"/>
46. Информация о трудоустройстве выпускников	X	<input type="checkbox"/>
VIII. Оплата образовательных услуг		
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IX. Финансово-хозяйственная деятельность		

48. 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	X	<input type="checkbox"/>
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	<input type="checkbox"/>
X - вакантные места в организациях (структурах)		
50. 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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Всего	17 (15**)	50 (44**)

Наименование организации осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, в которой проведен опрос получателей услуг:

Условные обозначения:

- информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X - информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* - при отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

** - в скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

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

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

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы 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? (1.3.1)
 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"? (1.3.2)
 Да
 Нет
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? (2.3.1)
 Да
 Нет
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
 Да
 Нет (переход к вопросу 9)
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (3.3.1)
 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 регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)? (4.1.1)
 Да
 Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? (4.2.1)

- Да
 Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- Да
 Нет (переход к вопросу 13)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? (4.3.1)

- Да
 Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (5.1.1)

- Да
 Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)? (5.2.1)

- Да
 Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? (5.3.1)

- Да
 Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

- Мужской
 Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)
 КБР, г. Нальчик, ул.

2. Полное название образовательной организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)
