

Акт проведения аудита дистанционных каналов связи

ИНН	6625017489
Наименование организации	ПМАОУ ДО ЦРДМ

Данный документ содержит информацию о результатах аудита дистанционных каналов связи организации (пункт чек листа 1.2).

1. Наличие и доступность на официальном сайте образовательной организации электронного адреса

Экспертная группа: Ханова Елена Владимировна, Петрова Екатерина Андреевна, Гибазов Роман Русланович

Процедура проведения исследования:

1. Анализ ответов на вопросы анонимных пользователей, имитирующих поведение родителей или родственников потенциальных или уже обучающихся в образовательном учреждении детей. Письма и обращения составлены в разговорном стиле и отражают потенциальные запросы, с которыми могут обращаться представители родительской общественности в образовательные организации. Письма составлены в нескольких вариантах и были направлены с 10 разных электронных адресов, в количестве не более 15 в сутки с каждого ящика, чтобы избежать попадания писем в спам.

Данное исследование имитирует ситуацию ответа на письмо стороннего обращающегося – физического лица.

2. Анализ ответов на запросы и информационные письма организации-оператора. Для направления корреспонденции использовали рабочий электронный адрес nok-as@rambler.ru, настроенный таким образом, чтобы избежать попадания корреспонденции в спам. Для направления писем использовали электронные адреса, собранные у образовательных учреждений в марте 2026 для оперативной связи с организацией-оператором Министерством образования Свердловской области путем заполнения таблицы в Яндекс формах. Для исключения ошибок каждый раз при написании письма адрес копировали из таблицы, заполненной представителями организации.

Данное исследование моделирует ситуацию ответа на письма корреспондентов-организаций, демонстрирует особенности поведения

образовательной организации в ситуации переписки с известным адресатом потенциально высокой важности.

Критерии оценивания:

НЕТ – действующий адрес электронной почты не приведен на сайте в разделе «Контакты» или в разделе «Основные сведения об образовательной организации» ИЛИ не был получен ответ на обращение

ДА – получен ответ на обращение

При внесении на платформу оператора наличие электронного адреса отражено в пункте чек-листа «1.2 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», строка 2.

При расчете показателей НОКО не учитывается содержание ответов и время их получения, однако эта информация будет использована при составлении индивидуальных рекомендаций.

Результаты аудита электронной почты

НАЛИЧИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ – ДА

Дата направления обращения: 5/17/2026

Примечание: Направлено обращение на электронный адрес

2. Наличие и доступность на официальном сайте образовательной организации действующего телефона

Экспертная группа: Соколова Лира Юрьевна, Гедугова Джуна Ахмедовна, Петрова Екатерина Андреевна

Процедура проведения исследования:

Представителем оператора в рабочее время, указанное на сайте организации, осуществлен анонимный звонок, имитирующий обращение родителя, планировавшего записать ребенка на следующий учебный год. Звонок записан, зафиксировано его время, далее проанализирован по следующим критериям.

Ответ на звонок: Сотрудник взял трубку в течение 10 гудков?

Приветствие + Идентификация: Сотрудник поприветствовал, представился (имя/должность) И назвал название учреждения?

Тон общения: Вежливый, доброжелательный, без раздражения?

Наличие мест и возраст: Дан четкий ответ о возможности зачисления ребенка (10-12 лет) на запрошенное направление?

Алгоритм зачисления: Рассказано, какие документы нужны и как записаться (онлайн/лично/Госуслуги)?

Расписание: Предоставлена информация о днях и времени занятий (утро/вечер/выходные)?

Пробный визит: Дан ответ о возможности пробного занятия **И/ИЛИ** прозвучало приглашение на очный просмотр/экскурсию?

Завершение диалога: Корректное прощание, предложение перезвонить или записать контакты?

Стоп-факторы (Критические ошибки): Отсутствовали ли грубость, ложная информация, отказ в помощи?

Если в организацию дозвониться не удалось, звонок повторяли дважды в течение ближайшей недели. Если трижды не удалось дозвониться в организацию, фиксировали последний из трех звонков.

Критерии оценивания:

НЕТ – на сайте в разделе «Контакты» или в разделе «Основные сведения об образовательной организации» отсутствует номер телефона **ИЛИ** по указанному на сайте номеру не удалось дозвониться.

ДА – на сайте в разделе «Контакты» или в разделе «Основные сведения об образовательной организации» указан действующий номер телефона, на который удалось дозвониться представителю Оператора.

При внесении на платформу оператора наличие электронного адреса отражено в пункте чек-листа «1.2 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», строка 1.

При расчете показателей НОКО не учитывается содержание ответов и специфика разговора, однако эта информация будет использована при составлении индивидуальных рекомендаций.

Результаты аудита

НАЛИЧИЕ ТЕЛЕФОНА – ДА

Дата зафиксированного звонка: 5/15/2026 4:36:00 PM

3. Наличие и доступность на официальном сайте образовательной организации формы для подачи электронного обращения ИЛИ раздела Часто задаваемые вопросы

Экспертная группа: Петрова Екатерина Андреевна, Гибазов Роман Русланович, Бычкова Елена Владимировна, Ханова Елена Владимировна, Богданова Оксана Владимировна

Процедура проведения исследования:

Наличие формы обратной связи определено путем аудита официального сайта организации. В случае, если форма обратной связи была недоступна на главной странице, в разделе контакты, родителям или аналогичным по содержанию, осуществлялся ее поиск по сайту организации.

По возможности (если форма обратной связи присутствовала на сайте И не требовалась авторизация через госуслуги) осуществлена проверка работоспособности формы путем направления сообщения.

Критерии оценивания:

НЕТ – на сайте отсутствует форма обратной связи ИЛИ форма обратной связи не работает (не удается отправить сообщение, при заполнении выдает ошибку, на указанную для обратной связи электронную почту не приходит никакое сообщение).

ДА – указана работающая форма обратной связи (форма реализована через авторизацию в Госуслугах ИЛИ в ответ на подачу обращения удалось получить содержательное или автоматически сгенерированное письмо)

При внесении на платформу оператора наличие электронного адреса отражено в пункте чек-листа «1.2 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», строка 3.

При расчете показателей НОКО не учитывается содержание и скорость ответов, а также доступность формы обратной связи только через госуслуги, однако эта информация будет использована при составлении индивидуальных рекомендаций.

Результаты аудита электронной почты

НАЛИЧИЕ ФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ – да

Дата проверки формы: 5/17/2026

Примечание: Доступна без авторизации на госуслугах

3. Наличие и доступность на официальном сайте образовательной организации технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Экспертная группа: Петрова Екатерина Андреевна, Гибазов Роман Русланович, Бычкова Елена Владимировна, Ханова Елена Владимировна, Богданова Оксана Владимировна

Процедура проведения исследования:

Наличие анкеты для выражения мнения о качестве услуг определено путем аудита официального сайта организации. В случае, если анкета была недоступна на главной странице, в разделе Контакты, Родителям или аналогичным по содержанию, осуществлялся ее поиск по сайту организации.

Критерии оценивания:

НЕТ – на сайте отсутствует ссылка на анкету или сама анкета ИЛИ анкета / ссылка нерабочие.

ДА – наличие технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

При внесении на платформу оператора наличие электронного адреса отражено в пункте чек-листа «1.2 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», строка 4.

При расчете показателей НОКО не учитывается тип анкеты, однако эта информация будет использована при составлении индивидуальных рекомендаций.

Обращаем ваше внимание, что по требованиям Министерства образования Свердловской области прямая кликабельная ссылка и QR код на сайт bus.gov.ru должны быть размещены на главной странице сайта и закреплены. Допустимо также размещение кликабельного баннера официального сайта bus.gov.ru. Ошибкой является размещение данных материалов в разделе независимой оценки качества, в новостной ленте. Не допускается размещение ссылки только на платформу оператора, поскольку оператор независимой оценки качества определяется ежегодно в результате конкурсных процедур, таким образом, на следующий год ссылка с возможностью выразить мнение будет недоступна. Необходимо также сопроводить размещенные ссылки

кратким информационным комментарием, чтобы пользователи понимали цель участия в опросе и были заинтересованы в этом процессе.

Результаты аудита электронной почты

НАЛИЧИЕ АНКЕТЫ ИЛИ ССЫЛКИ НА НЕЕ – ДА

Дата проведения проверки: 5/17/2026

Примечание: Есть кликабельная ссылка на портал на сайт bus gov ru. QR код есть. Есть поясняющий текст. Размещены в разделе Новости



Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»

Е.В. Ханова