**Отчет о выполненных работах**

**по сбору и обобщению информации**

**о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования**

**зато «ГОрный»**

**за 2019 год**

# Общая информация

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 11 мая 2019 года по 1 сентября 2019 года на основании договоров №2-о от 12 марта 2019 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с [Федеральным закон](http://stavminobr.ru/uploads/stavminobr/%D0%A0%D1%9B%D0%A1%E2%80%9A%D0%A0%D2%91%D0%A0%C2%B5%D0%A0)ом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

* официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* информационные стенды в помещениях указанных организаций;
* анкеты работников организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором следующими методами:

* экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказу Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
* онлайн-анкетирования работников организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края [**http://eduqa.egechita.ru**](http://eduqa.egechita.ru)**.**

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных работниками организаций образования, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования».

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

# Перечень организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 4 организации образования **ЗАТО «Горный»: МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6».**

# результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785.

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** представлено в следующей таблице[[1]](#footnote-1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название организации | Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **должна быть размещена** на общедоступных информационных ресурсах: | Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **размещена** на общедоступных информационных ресурсах: |
| на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | на информационных стендах в помещении организации | % | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | % |
| **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17»**  | 12 | 44 | **12** | **100%** | **44** | **100%** |
| **МДОУ «Детский сад №5»**  | 12 | 44 | **11** | **92%** | **38** | **86%** |
| **МОУ ДО «Детская школа искусств»**  | 12 | 44 | **8** | **67%** | **1** | **2%** |
| **МДОУ «Детский сад №6»** | 12 | 44 | **11** | **92%** | **36** | **82%** |

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» организации образования **ЗАТО «Горный»** получили: **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17» - 100 баллов** из возможных 100 баллов**, МДОУ «Детский сад №5» - 89 баллов, МОУ ДО «Детская школа искусств» - 34 балла, МДОУ «Детский сад №6» - 67 баллов - 87 баллов.**

На информационном стенде **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17»** размещены 12 единиц информации из 12[[2]](#footnote-2), размещение которых обязательны; на официальном сайте - 44 из 44[[3]](#footnote-3).

Стенд **МДОУ «Детский сад №5»** несодержит 1 единицы информации из 12[[4]](#footnote-4),размещение которой является обязательным, на официальном сайте размещены 38 из 44 обязательных единиц информации[[5]](#footnote-5).

На информационном стенде **МОУ ДО «Детская школа искусств»** размещены 8 единиц информации из 12[[6]](#footnote-6), размещение которых обязательны; на официальном сайте 1 единица из 44 обязательных единиц информации [[7]](#footnote-7).

На информационном стенде **МДОУ «Детский сад №6»** неразмещена 1 единица информации из 12[[8]](#footnote-8), размещение которых обязательны; на официальном сайте размещены 36 из 44 обязательных единиц информации [[9]](#footnote-9).

Стенды и сайты **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МДОУ «Детский сад №6»** в целомсоответствуютнормативным документам в сфере образования, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в части обеспечения информационной открытости деятельности организации. Организация-оператор указывает на нарушение указанных выше нормативных актов **МОУ ДО «Детская школа искусств»** в части обеспечения открытости и доступности информации о деятельности организации.В приложении 2 к Отчету (лист «Открытость и доступность информации») перечислены нарушения по каждой организации образования.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. **«**Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МДОУ «Детский сад №6»** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов. В **МОУ ДО «Детская школа искусств»** только с помощью электронных сервисов.

Во всех организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

# Результаты удоблетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. В ходе исследования опрошено 40% потребителей услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Количество респондентов** |
| МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад №17" | 66 |
| МДОУ "Детский сад №5" | 45 |
| МОУ ДО "Детская школа искусств" | 180 |
| МДОУ "Детский сад №6" | 57 |

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Онлайн-опрос потребителей услуг проводился по рекомендуемому образцу Анкеты, предусмотренному приложением к Приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

* доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);
* доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
* доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
| Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации | % | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | % | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | % |
| МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад №17" | 66 | 66 | 100 | 64 | 97 | 66 | 100 |
| МДОУ "Детский сад №5" | 45 | 45 | 100 | 45 | 100 | 45 | 100 |
| МОУ ДО "Детская школа искусств" | 180 | 179 | 99 | 178 | 99 | 179 | 99 |
| МДОУ "Детский сад №6" | 57 | 52 | 91 | 51 | 89 | 53 | 93 |

Значения показателей 4 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** в целомудовлетворены условиями оказания услуг.

# Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в баллах)

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ**МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»**.

Итоговое значение оценки качества услуг по **ЗАТО «Горный»** составило **81** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2019 году:

## **Открытость и доступность информации об организации** **(Критерий 1)**

## Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17»** составило **84** балла из 100 возможных**,** в **МДОУ «Детский сад №5» -** **83** балла, **МОУ ДО «Детская школа искусств» - 42** балла, **МДОУ «Детский сад №6» - 88** баллов.

## **Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**

## На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**.**

#### Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(Показатель 1.1.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

#### Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(Показатель 1.1.2.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

#### Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование **(Показатель 1.2.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"» **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17» набрал 95** баллов из 100 возможных**, МДОУ «Детский сад №5» - 99** баллов, **МОУ ДО «Детская школа искусств» - 99** баллов, **МДОУ «Детский сад №6» - 95** баллов **- 95** баллов.

#### Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы **(Показатель 1.3.1.)**

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | % |
| МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад №17" | 66 | 44 | 67 |
| МДОУ "Детский сад №5" | 45 | 40 | 89 |
| МОУ ДО "Детская школа искусств" | 180 | 136 | 76 |
| МДОУ "Детский сад №6" | 57 | 48 | 84 |

33% получателей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17». При этом стенд полностью соответствует требованиям нормативных актов. Организация-оператор предполагает, что размещен он в месте, где посетили услуг не могут находиться.

#### Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Показатель 1.3.2.)**

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |
| 1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации  | % |
| МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад №17" | 66 | 34 | 52 |
| МДОУ "Детский сад №5" | 45 | 19 | 42 |
| МОУ ДО "Детская школа искусств" | 180 | 71 | 39 |
| МДОУ "Детский сад №6" | 57 | 43 | 75 |

#### 48% потребителей услуг МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад №17" и 58% потребителей услуг МДОУ "Детский сад №5" не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации. При этом эксперты высоко оценили общедоступные ресурсы организаций. Организация-оператор считает, что потребители услуг не пользуются указанными ресурсами в полном объеме.

## **Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)**

Значение оценки качества **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило соответственно **67,** **70, 69** и **60** баллов из 100 возможных.

**Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

#### Наличие комфортных условий для предоставления услуг **(Показатель 2.1.1.)**

в **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5» МОУ ДО «Детская школа искусств» и МДОУ «Детский сад №6»** имеются в наличии по 2 условия, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. По данному показателю все организации набрали **40** баллов из 100 возможных[[10]](#footnote-10).

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, навигации внутри организаций, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений. Просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

#### Время ожидания предоставления услуги **(Показатель 2.2.)**

#### **Не установлен для сферы образования.**

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги **(Показатель 2.3.)**

#### В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги»:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  |
| Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | % |
| МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад №17" | 66 | 62 | 94 |
| МДОУ "Детский сад №5" | 45 | 45 | 100 |
| МОУ ДО "Детская школа искусств" | 180 | 178 | 99 |
| МДОУ "Детский сад №6" | 57 | 46 | 81 |

В целом потребители услуг **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств»** удовлетворены комфортностью предоставления услуг. **19%** потребителей услуг **МДОУ «Детский сад №6»** неудовлетворены комфортностью предоставления услуг.

## **Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)**

Значение оценки качества **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составило соответственно **77, 67,** **82**, **и 75** балла из 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

#### Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов **(Показатель 3.1.)**

**МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17» МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств» и МДОУ «Детский сад №6»** имеют по 5 условий[[11]](#footnote-11), обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории**.** По данному показателю учреждения набрали по **100** баллов из 100 возможных соответственно.

#### Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими **(Показатель 3.2.)**

в **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17» МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств» и МДОУ «Детский сад №6»** имеются в наличии по 3условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. По данному показателю организации набрали по **60** баллов из 100 возможных. Организация-оператор отмечает отсутствие во всех альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому[[12]](#footnote-12).

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Показатель 3.3.)**

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** набрали соответственно **55, 73**, **19, 99** и **97** баллов из 100 возможных.

В таблице приведены значения по показателю *«*Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты  | % |
| МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад №17" | 6 | 8 | 75 |
| МДОУ "Детский сад №5" | 3 | 7 | 43 |
| МОУ ДО "Детская школа искусств" | 15 | 16 | 94 |
| МДОУ "Детский сад №6" | 5 | 7 | 71 |

25% получателей услуг-инвалидов **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», 57% - МДОУ «Детский сад №5», 29% - МДОУ «Детский сад №6»** не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

## **Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)**

Значение оценки качества **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств»,** **МДОУ «Детский сад №6»** по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило соответственно **82, 99, 92 и 87** баллов из 100 возможных.

В целом потребители услуг **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», и МДОУ «Детский сад №6»** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

В таблице приведены значения по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы  | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|  |  | Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | % | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги  | % | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия  | % |
| МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад №17" | 66 | 60 | 91 | 61 | 92 | 27 | 41 |
| МДОУ "Детский сад №5" | 45 | 45 | 100 | 45 | 100 | 43 | 96 |
| МОУ ДО "Детская школа искусств" | 180 | 178 | 99 | 179 | 99 | 117 | 65 |
| МДОУ "Детский сад №6" | 57 | 48 | 84 | 54 | 95 | 44 | 77 |

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы **(Показатель 4.1.)**

Потребители услуг всех организаций в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы **(Показатель 4.2.)**

Потребители услуг **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** в целомудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Показатель 4.3.)**

**59%** потребителей услуг **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», 35% - МОУ ДО «Детская школа искусств» и 23% МДОУ «Детский сад №6»** неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## **Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)**

Значение оценки качества **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило **99, 100,** **99 и 92** балла из 100 возможных. Потребители услуг организацийудовлетворены условиями оказания услуг.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

#### Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым **(Показатель 5.1.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Показатель 5.2.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Показатель 5.3.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

# Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.

На информационном стенде **МОУ ДО «Детская школа искусств»** размещены 8 единиц информации из 12[[13]](#footnote-13), размещение которых обязательны; на официальном сайте 1 единица из 44 обязательных единиц информации [[14]](#footnote-14).

Организация-оператор указывает на нарушение **МОУ ДО «Детская школа искусств»** статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

В **МОУ ДО «Детская школа искусств»** не обеспечены в полной мере дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями.

Во всех организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

1. по критерию «Комфортность условий»:

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, навигации внутри организаций, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений. Просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

1. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

Организация-оператор отмечает отсутствие во всех альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому[[15]](#footnote-15).

1. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

**59%** потребителей услуг **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», 35% - МОУ ДО «Детская школа искусств» и 23% МДОУ «Детский сад №6»** неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

# Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций

Показатель оценки качества **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17» 82** балл при 100 возможных**, МДОУ «Детский сад №5» - 84** балла**, МОУ ДО «Детская школа искусств» - 77** баллов**, МДОУ «Детский сад №6» - 81** баллов.

В целом потребители услуг обеих организаций удовлетворены качеством их предоставления по двум критериям из пяти: по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» и по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Стенды и сайты **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МДОУ «Детский сад №6»** в целомсоответствуютнормативным документам в сфере образования, касающиеся требования статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Организация-оператор указывает на нарушение **МОУ ДО «Детская школа искусств»** статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в части обеспечения информационной открытости деятельности организации. В **МОУ ДО «Детская школа искусств»** не обеспечены в полной мере дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями.

На сайтах и стендах всех организаций отсутствует информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

в **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5» МОУ ДО «Детская школа искусств» и МДОУ «Детский сад №6»** имеются в наличии по 2 условия, обеспечивающих комфортность предоставления услуги.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, навигации внутри организаций, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений. Просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

Организация-оператор отмечает, что в **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** не в полной мере обеспеченадоступность услуг в организациях для инвалидов.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования **ЗАТО «Горный»:**

1. директорам **МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** привести в соответствиетребованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. учредителям **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. учредителям **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6» обеспечить комфортность предоставления услуг в организациях (**комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, навигации внутри организаций, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений).
4. учредителям **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** проверить соответствие санитарного состояния организаций принятым нормам;
5. учредителям проверить вероятность проявления доброжелательности, вежливости работников **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** при использовании дистанционных форм взаимодействия**.**
6. учредителям **МДОУ «Центр развития ребенка - детский сад №17», МДОУ «Детский сад №5», МОУ ДО «Детская школа искусств», МДОУ «Детский сад №6»** обеспечить условия для получения услуг инвалидами наравне с другими.

***Информация о качестве работы организации, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, шаблон для сайта*** [***www.bus.gov.ru***](http://www.bus.gov.ru) ***представлены в приложении 1 и 2 к отчету.***

1. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-1)
2. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-2)
3. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-3)
4. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-4)
5. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-5)
6. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-6)
7. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-7)
8. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-8)
9. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-9)
10. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-10)
11. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-11)
12. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-12)
13. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-13)
14. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») [↑](#footnote-ref-14)
15. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-15)