**Отчет о выполненных работах**

**по сбору и обобщению информации**

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

**муниципального района «Тунгиро-Олекминский район»**

**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 №13-о от 14 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 нполучать 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 3 организаций образования **муниципального района «Тунгиро-Олекминский район»: МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко».**

# 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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** 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» | % |
| **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок»**  | 12 | 44 | **1** | **8%** | **26** | **59%** |
| **МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад**  | 12 | 44 | **8** | **67%** | **16** | **36%** |
| **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»**  | 12 | 44 | **1** | **8%** | **31** | **70%** |

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 **муниципальный район «Тунгиро-Олекминский район»** получили: **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок» - 34 балла** из возможных 100 баллов**, МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад - 18 баллов, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко» - 39 баллов.**

На информационном стенде **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок»** размещена 1 единица информации из 12[[2]](#footnote-2), размещение которых обязательны; на официальном сайте - 26 из 44[[3]](#footnote-3).

Стенд **МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад** несодержит 4 единиц информации из 12[[4]](#footnote-4),размещение которой является обязательным, на официальном сайте размещены 16 из 44 обязательных единиц информации[[5]](#footnote-5).

На информационном стенде **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** размещена 1 единица информации из 12[[6]](#footnote-6), размещение которых обязательны; на официальном сайте 31 единица из 44 обязательных единиц информации [[7]](#footnote-7).

Стенды и сайты **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** несоответствуютнормативным 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. Стенды **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко» и МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** не соответствуют указанным выше требованиям.

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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте, в **МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад** только по электронной почте.

В **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад,** 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** |
| МБДОУ Зареченский детский сад "Родничок" | 9 |
| МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад  | 2 |
| МБДОУ Тупикский детский сад "Солнышко" | 26 |

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 | % |
| МБДОУ Зареченский детский сад "Родничок" | 9 | 9 | 100 | 9 | 100 | 9 | 100 |
| МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад  | 2 | 1 | 50 | 2 | 100 | 2 | 100 |
| МБДОУ Тупикский детский сад "Солнышко" | 26 | 23 | 88 | 23 | 88 | 25 | 96 |

Значения показателей 5 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** в целомудовлетворены условиями оказания услуг. 50% потребителей услуг **МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад** не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

# 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**МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,**

Итоговое значение оценки качества услуг по **муниципальному району «Тунгиро-Олекминский район»** составило **70** 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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок»** составило **44** балла из 100 возможных**,** в **МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад -** **34** балла, **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко» - 57** 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"» **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок» набрал 39** баллов из 100 возможных**, МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад - 50** баллов, **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко» - 44** бала. Более половины потребителей услуг организаций не довольны открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций.

#### 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 | % |
| МБДОУ Зареченский детский сад "Родничок" | 9 | 6 | 67 |
| МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад  | 2 | 2 | 100 |
| МБДОУ Тупикский детский сад "Солнышко" | 26 | 18 | 69 |

**33%** и **31%** получателей услуг соответственно **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок» и МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

#### 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  | % |
| МБДОУ Зареченский детский сад "Родничок" | 9 | 1 | 11 |
| МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад  | 2 | 0 | 0 |
| МБДОУ Тупикский детский сад "Солнышко" | 26 | 5 | 19 |

#### **89%** потребителей услуг **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», 100%** потребителей услуг **МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад** и **81%** потребителей услуг **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

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

Значение оценки качества **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило соответственно **50**, **50** и **44** балла 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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад и МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** не имеют в наличии условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. По данному показателю организации набрали по **0** баллов из 100 возможных[[8]](#footnote-8).

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  | % |
| МБДОУ Зареченский детский сад "Родничок" | 9 | 9 | 100 |
| МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад  | 2 | 2 | 100 |
| МБДОУ Тупикский детский сад "Солнышко" | 26 | 23 | 88 |

В целом потребители услуг **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

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

Значение оценки качества **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составило соответственно **90, 84** **и 92** 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.)**

**МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад и МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** имеетпо 5 условий[[9]](#footnote-9), 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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок» имеет в наличии 6 условий,** позволяющему инвалидам получать услуги наравне с другими**, МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад** - 3условия, в **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** имеет 4 условия[[10]](#footnote-10) По данному показателю организации набрали соответственно **100, 60** и **80** баллов из 100 возможных. Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, в двух организациях[[11]](#footnote-11).

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

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** набрали соответственно **67, 100** и **100** 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  | % |
| МБДОУ Зареченский детский сад "Родничок" | 2 | 3 | 67 |
| МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад  | 1 | 1 | 100 |
| МБДОУ Тупикский детский сад "Солнышко" | 1 | 1 | 100 |

**33%** получателей услуг-инвалидов **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок»** не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

Значение оценки качества **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило соответственно **73, 80 и 78** баллов из 100 возможных.

В целом потребители услуг **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** 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  | % |
| МБДОУ Зареченский детский сад "Родничок" | 9 | 8 | 89 | 8 | 89 | 1 | 11 |
| МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад  | 2 | 2 | 100 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| МБДОУ Тупикский детский сад "Солнышко" | 26 | 21 | 81 | 23 | 88 | 13 | 50 |

#### 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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** 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.)**

**89%** потребителей услуг **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», 100% - МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад и 50% - МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

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

Значение оценки качества **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило **100, 85 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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** выявила следующие недостатки в работе организации:

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

На информационном стенде **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок»** размещена 1 единица информации из 12[[12]](#footnote-12), размещение которых обязательны; на официальном сайте - 26 из 44[[13]](#footnote-13).

Стенд **МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад** несодержит 4 единиц информации из 12[[14]](#footnote-14),размещение которой является обязательным, на официальном сайте размещены 16 из 44 обязательных единиц информации[[15]](#footnote-15).

На информационном стенде **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** размещена 1 единица информации из 12[[16]](#footnote-16), размещение которых обязательны; на официальном сайте 31 единица из 44 обязательных единиц информации [[17]](#footnote-17).

Стенды и сайты **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** несоответствуютнормативным 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.

Стенды **МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко» и МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** не соответствуют указанным выше требованиям.

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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте, в **МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад** только по электронной почте.

В **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад,** не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

**33%** и **31%** получателей услуг соответственно **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок» и МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

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 в двух организациях[[18]](#footnote-18).

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

**89%** потребителей услуг **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», 100% - МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад и 50% - МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

# Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций

Показатель оценки качества **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок» 71** балл при 100 возможных**, МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад - 67** балла**, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко» - 73** баллов.

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

Стенды и сайты **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»,** несоответствуютнормативным 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 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.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования **муниципального района «Тунгиро-Олекминский район»:**

1. директорам **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** 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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. учредителям **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** 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 **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** проверить соответствие санитарного состояния организаций принятым нормам;
5. учредителям проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников **МБДОУ Зареченский детский сад «Родничок», МБДОУ Средне-Олёкминский детский сад, МБДОУ Тупикский детский сад «Солнышко»** при использовании дистанционных форм взаимодействия**.**

***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 описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-8)
9. 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-9)
10. 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-10)
11. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-11)
12. 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-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 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-15)
16. 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-16)
17. 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-17)
18. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-18)