

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ПЕТРОВСК- ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ» ЗА 2020 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 марта 2020 года по 15 июня 2020 года на основании договора №21-о от 03 февраля 2020 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом 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», Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об образовании в Российской Федерации», 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», Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

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:

26.06.2020

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- анкеты независимых экспертов, посетивших организации 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- очной экспертизы 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>.

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».

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛСЯ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **9 организаций** образования городского округа «Город Петровск-Забайкальский».

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

| |
|-----------------------------|
| МДОУ детский сад №1 |
| МДОУ детский сад №2 |
| МДОУ детский сад №3 |
| МДОУ детский сад №5 |
| МДОУ детский сад №6 |
| МДОУ детский сад №7 |
| МДОУ детский сад №9 |
| МДОУ детский сад №10 |
| МДОУ детский сад №4 |

3. 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах представлено в следующей таблице¹.

| 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 детский сад №1 | 12 | 44 | 5 | 42 | 35 | 80 |
| МДОУ детский сад №2 | 12 | 44 | 6 | 50 | 19 | 43 |
| МДОУ детский сад №3 | 12 | 44 | 5 | 42 | 34 | 77 |
| МДОУ детский сад №5 | 12 | 44 | 4 | 33 | 30 | 68 |
| МДОУ детский сад №6 | 12 | 44 | 3 | 25 | 34 | 77 |
| МДОУ детский сад №7 | 12 | 44 | 6 | 50 | 36 | 82 |
| МДОУ детский сад №9 | 12 | 44 | 6 | 50 | 33 | 75 |
| МДОУ детский сад №10 | 12 | 44 | 2 | 17 | 35 | 80 |
| МДОУ детский сад №4 | 12 | 44 | 5 | 42% | 27 | 61% |

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»)

В ходе сопоставления объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах организация-оператор выявила следующие недостатки:

- стенды 9 организации (**МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4**) из 9 содержат 50% и менее объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайт **МДОУ детский сад №2** содержит менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») приводит детальное сравнение объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах по каждой образовательной организации².

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

- несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах единиц информации объему информации, установленному нормативными правовыми актами;
- размещение неактуальных сведений;
- неструктурированность данных.

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 **городского округа «Город Петровск-Забайкальский»** получили:

| Организация | Баллы |
|----------------------------|-------|
| МДОУ детский сад №1 | 61 |
| МДОУ детский сад №2 | 47 |
| МДОУ детский сад №3 | 59 |
| МДОУ детский сад №5 | 51 |
| МДОУ детский сад №6 | 51 |

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»)

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

| | |
|----------------------|----|
| МДОУ детский сад №7 | 66 |
| МДОУ детский сад №9 | 63 |
| МДОУ детский сад №10 | 48 |
| МДОУ детский сад №4 | 52 |

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МДОУ детский сад №2.

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 7 организациях (МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. Остальные организации взаимодействует с получателями услуг телефона и (или) электронной почты.

В 9 организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

В таблице представлены результаты организаций по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

| Организация | Баллы |
|----------------------|-------|
| МДОУ детский сад №1 | 60 |
| МДОУ детский сад №2 | 60 |
| МДОУ детский сад №3 | 100 |
| МДОУ детский сад №5 | 90 |
| МДОУ детский сад №6 | 90 |
| МДОУ детский сад №7 | 100 |
| МДОУ детский сад №9 | 90 |
| МДОУ детский сад №10 | 90 |
| МДОУ детский сад №4 | 90 |

В целом МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2.

4. 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 детский сад №1 | 106 |
| МДОУ детский сад №2 | 61 |
| МДОУ детский сад №3 | 20 |
| МДОУ детский сад №5 | 47 |
| МДОУ детский сад №6 | 6 |
| МДОУ детский сад №7 | 76 |
| МДОУ детский сад №9 | 75 |
| МДОУ детский сад №10 | 126 |
| МДОУ детский сад №4 | 54 |

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».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

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 детский сад №1 | 106 | 103 | 97 | 103 | 97 | 103 | 97 |
| МДОУ детский сад №2 | 61 | 50 | 82 | 51 | 84 | 55 | 90 |
| МДОУ детский сад №3 | 20 | 18 | 90 | 20 | 100 | 19 | 95 |
| МДОУ детский сад №5 | 47 | 45 | 96 | 45 | 96 | 46 | 98 |
| МДОУ детский сад №6 | 6 | 6 | 100 | 6 | 100 | 6 | 100 |
| МДОУ детский сад №7 | 76 | 64 | 84 | 64 | 84 | 55 | 72 |
| МДОУ детский сад №9 | 75 | 72 | 96 | 72 | 96 | 73 | 97 |
| МДОУ детский сад №10 | 126 | 125 | 99 | 123 | 98 | 125 | 99 |
| МДОУ детский сад №4 | 54 | 49 | 91 | 44 | 81 | 49 | 91 |

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Значения показателей 9 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

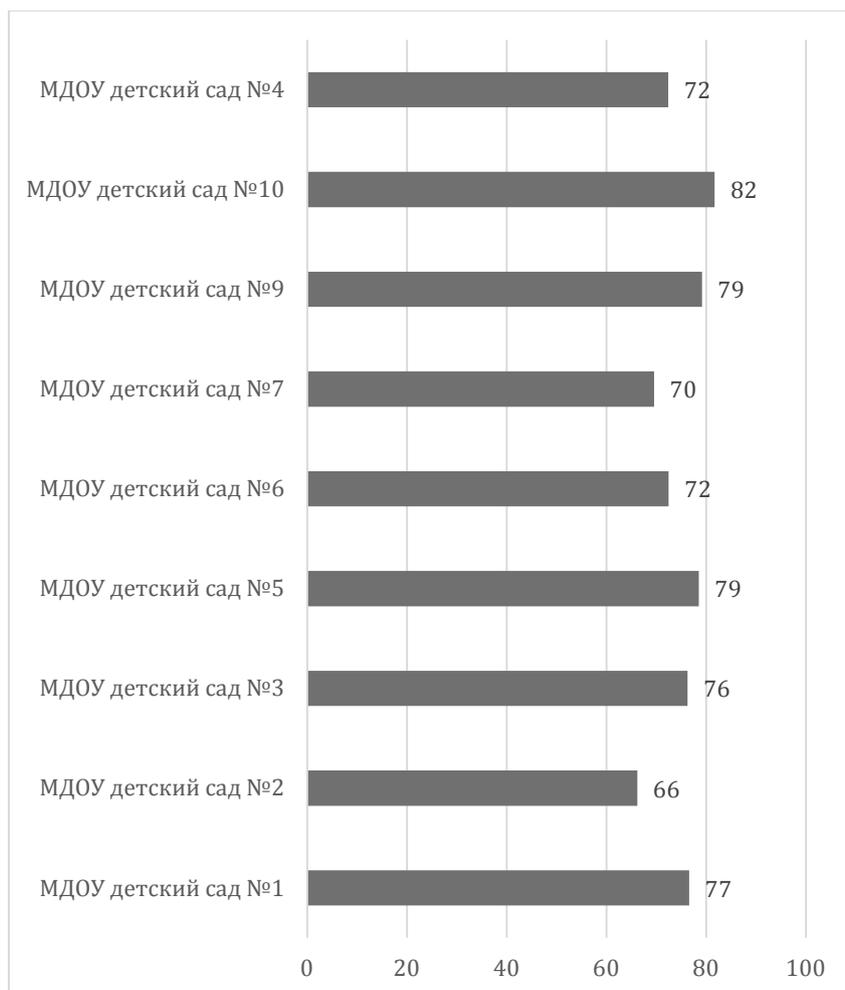
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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.

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям городского округа «Город Петровск-Забайкальский» составило **75** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2020 году:

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Наибольшее итоговое количество баллов получило **МДОУ детский сад №10**, наименьшее - **МДОУ детский сад №2**.

В таблице представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:

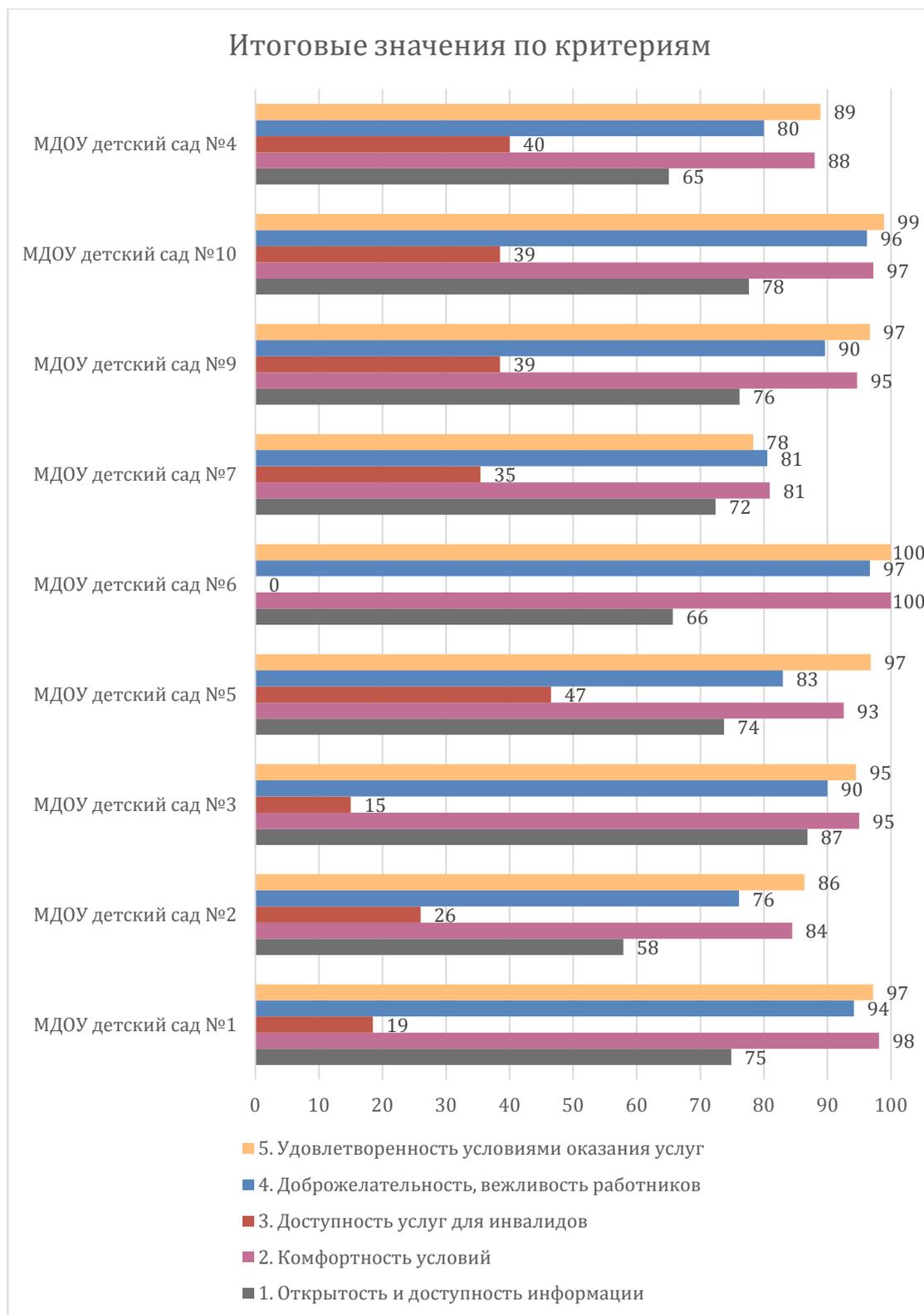
| Организации | Критерии | | | | |
|----------------------------|--|-------------------------|------------------------------------|--|---|
| | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| МДОУ детский сад №1 | 75 | 98 | 19 | 94 | 97 |
| МДОУ детский сад №2 | 58 | 84 | 26 | 76 | 86 |
| МДОУ детский сад №3 | 87 | 95 | 15 | 90 | 95 |

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

| | | | | | |
|-------------------------------------|----|-----|----|----|-----|
| МДОУ детский сад №5 | 74 | 93 | 47 | 83 | 97 |
| МДОУ детский сад №6 | 66 | 100 | 0 | 97 | 100 |
| МДОУ детский сад №7 | 72 | 81 | 35 | 81 | 78 |
| МДОУ детский сад №9 | 76 | 95 | 39 | 90 | 97 |
| МДОУ детский сад №10 | 78 | 97 | 39 | 96 | 99 |
| МДОУ детский сад №4 | 65 | 88 | 40 | 80 | 89 |

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», значительно ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации» и «Доступность услуг для инвалидов».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



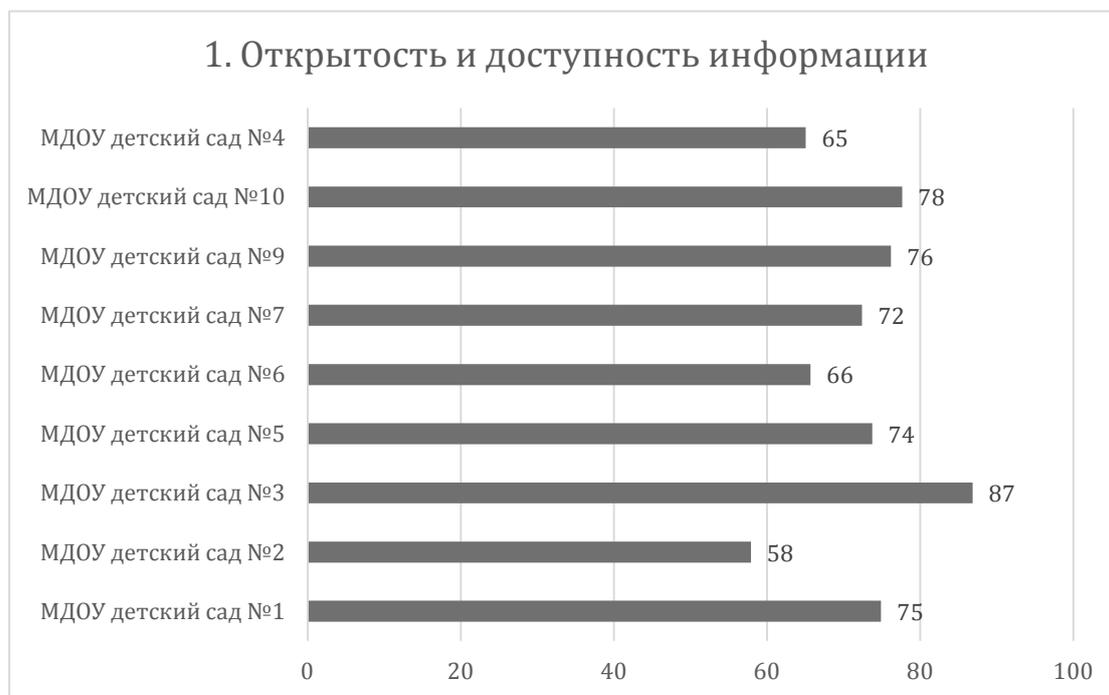
А. Открытость и доступность информации об организации(Критерий 1)

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 представлены на следующей гистограмме.

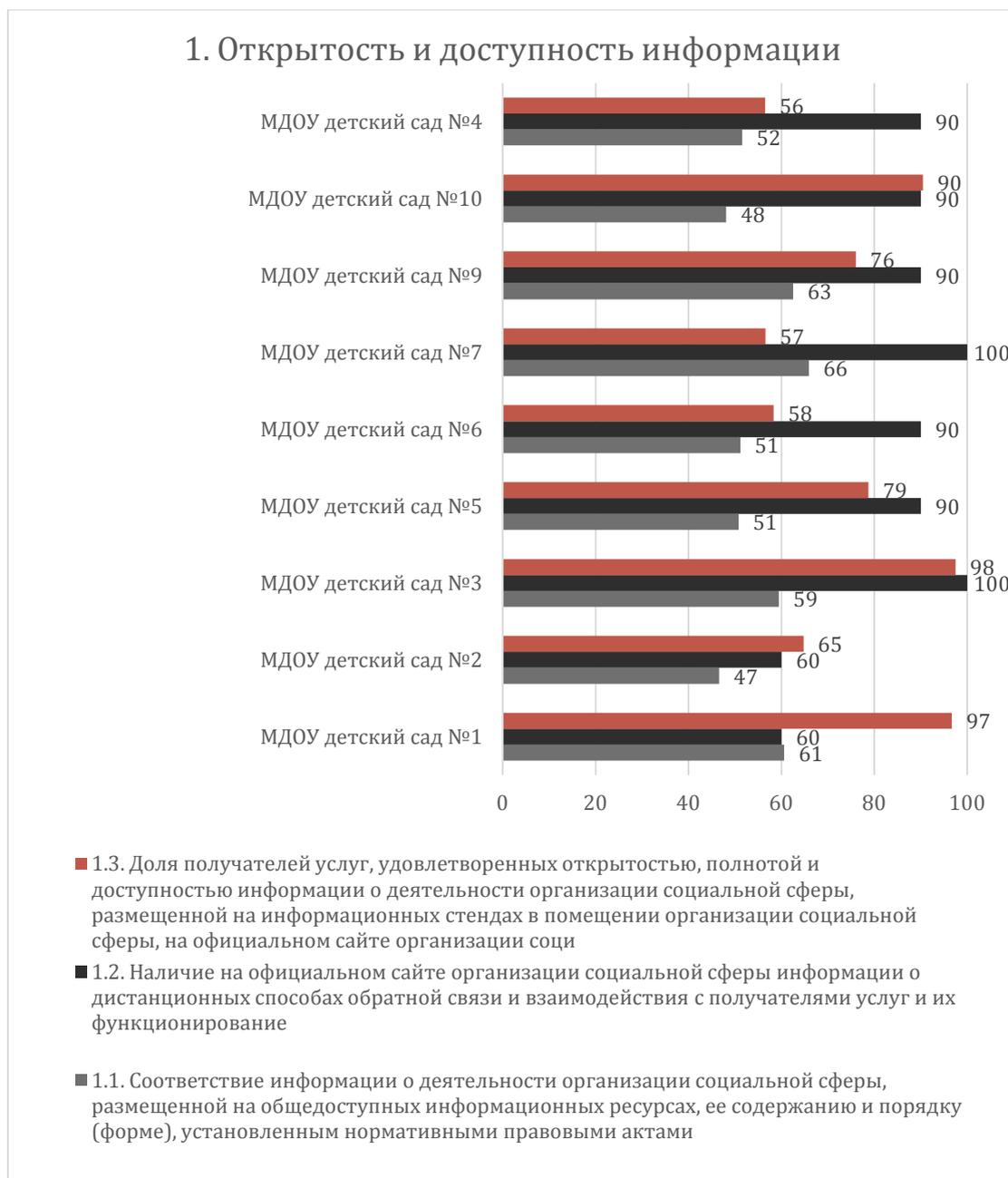
Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



Наибольшее количество баллов (87 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МДОУ детский сад №3**, наименьшее (58 баллов) - **МДОУ детский сад №2**.

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

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Из трех показателей организации набрали меньшее количество баллов по показателю «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».

1. *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»).

2. 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»).

3. 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»).

В следующей таблице приведены значения 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"».

| Организация | Баллы |
|----------------------|--------------|
| МДОУ детский сад №1 | 97 |
| МДОУ детский сад №2 | 65 |
| МДОУ детский сад №3 | 98 |
| МДОУ детский сад №5 | 79 |
| МДОУ детский сад №6 | 58 |
| МДОУ детский сад №7 | 57 |
| МДОУ детский сад №9 | 76 |
| МДОУ детский сад №10 | 90 |
| МДОУ детский сад №4 | 56 |

Исследование показало, что от 3% до 42% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

4. 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 детский сад №1 | 106 | 104 | 98 |
| МДОУ детский сад №2 | 61 | 49 | 80 |
| МДОУ детский сад №3 | 20 | 20 | 100 |
| МДОУ детский сад №5 | 47 | 42 | 89 |
| МДОУ детский сад №6 | 6 | 3 | 50 |
| МДОУ детский сад №7 | 76 | 50 | 66 |
| МДОУ детский сад №9 | 75 | 68 | 91 |
| МДОУ детский сад №10 | 126 | 118 | 94 |
| МДОУ детский сад №4 | 54 | 40 | 74 |

5. 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 |
|-------------|--------------------|---|
| | | |

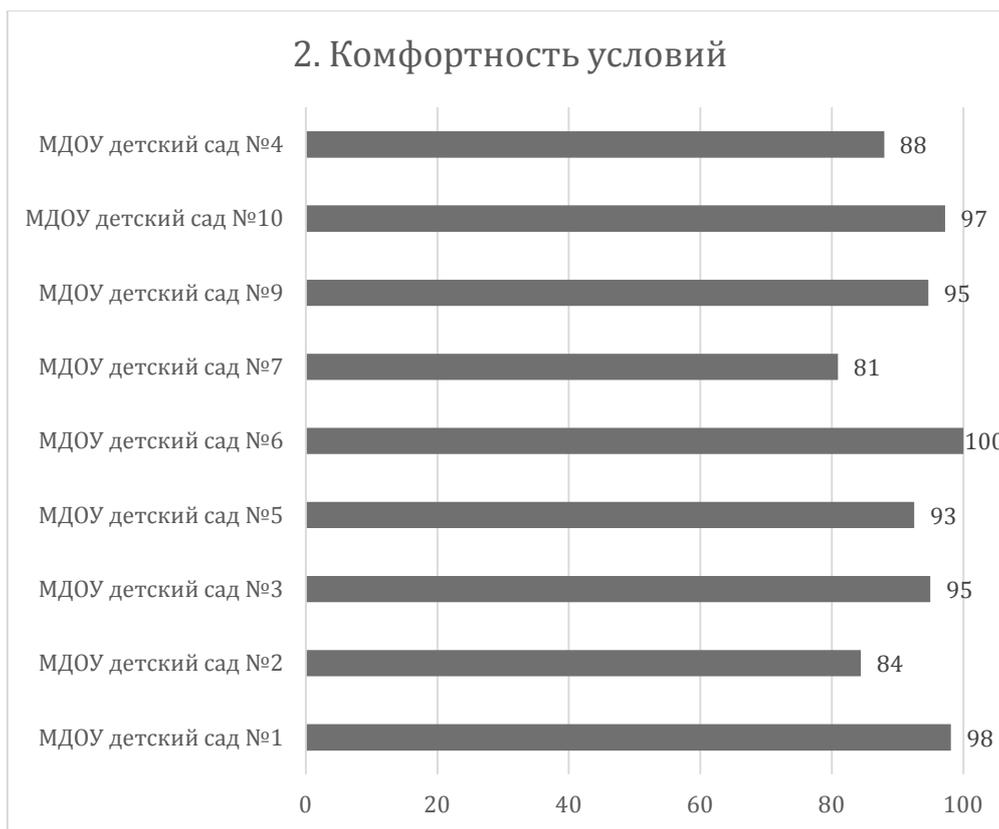
| | | организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | |
|-----------------------------|-----|---|----|
| | | 1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | % |
| МДОУ детский сад №1 | 106 | 101 | 95 |
| МДОУ детский сад №2 | 61 | 30 | 49 |
| МДОУ детский сад №3 | 20 | 19 | 95 |
| МДОУ детский сад №5 | 47 | 32 | 68 |
| МДОУ детский сад №6 | 6 | 4 | 67 |
| МДОУ детский сад №7 | 76 | 36 | 47 |
| МДОУ детский сад №9 | 75 | 46 | 61 |
| МДОУ детский сад №10 | 126 | 110 | 87 |
| МДОУ детский сад №4 | 54 | 21 | 39 |

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Значение оценки качества МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

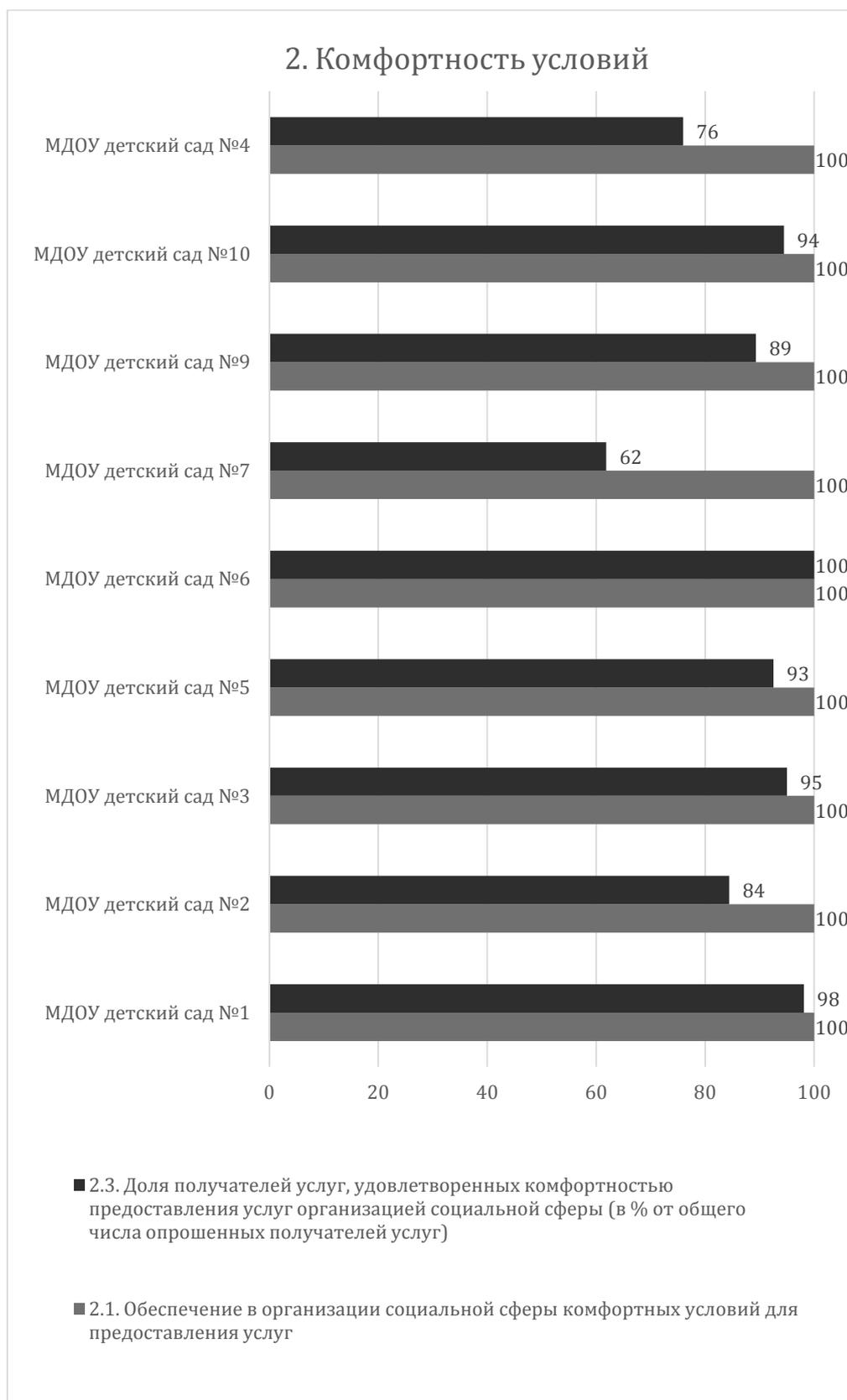
Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Максимальное количество баллов по данному критерию набрало **МДОУ детский сад №6**, наименьшее - **МДОУ детский сад №7**.

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



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

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

В таблице приведены значения по показателю «Наличие комфортных условий для предоставления услуг»:

| Организации | Баллы |
|----------------------|-------|
| МДОУ детский сад №1 | 100 |
| МДОУ детский сад №2 | 100 |
| МДОУ детский сад №3 | 100 |
| МДОУ детский сад №5 | 100 |
| МДОУ детский сад №6 | 100 |
| МДОУ детский сад №7 | 100 |
| МДОУ детский сад №9 | 100 |
| МДОУ детский сад №10 | 100 |
| МДОУ детский сад №4 | 100 |

Как показало исследование, все организации имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Все организации набрали 100 баллов из 100 возможных.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации³.

2. *Время ожидания предоставления услуги (Показатель 2.2.)*
Не установлен для сферы образования.
3. *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 |
|-------------|--------------------|---|
|-------------|--------------------|---|

³ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность»)

| | | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | % |
|----------------------|-----|---|-----|
| МДОУ детский сад №1 | 106 | 102 | 96 |
| МДОУ детский сад №2 | 61 | 42 | 69 |
| МДОУ детский сад №3 | 20 | 18 | 90 |
| МДОУ детский сад №5 | 47 | 40 | 85 |
| МДОУ детский сад №6 | 6 | 6 | 100 |
| МДОУ детский сад №7 | 76 | 47 | 62 |
| МДОУ детский сад №9 | 75 | 67 | 89 |
| МДОУ детский сад №10 | 126 | 119 | 94 |
| МДОУ детский сад №4 | 54 | 41 | 76 |

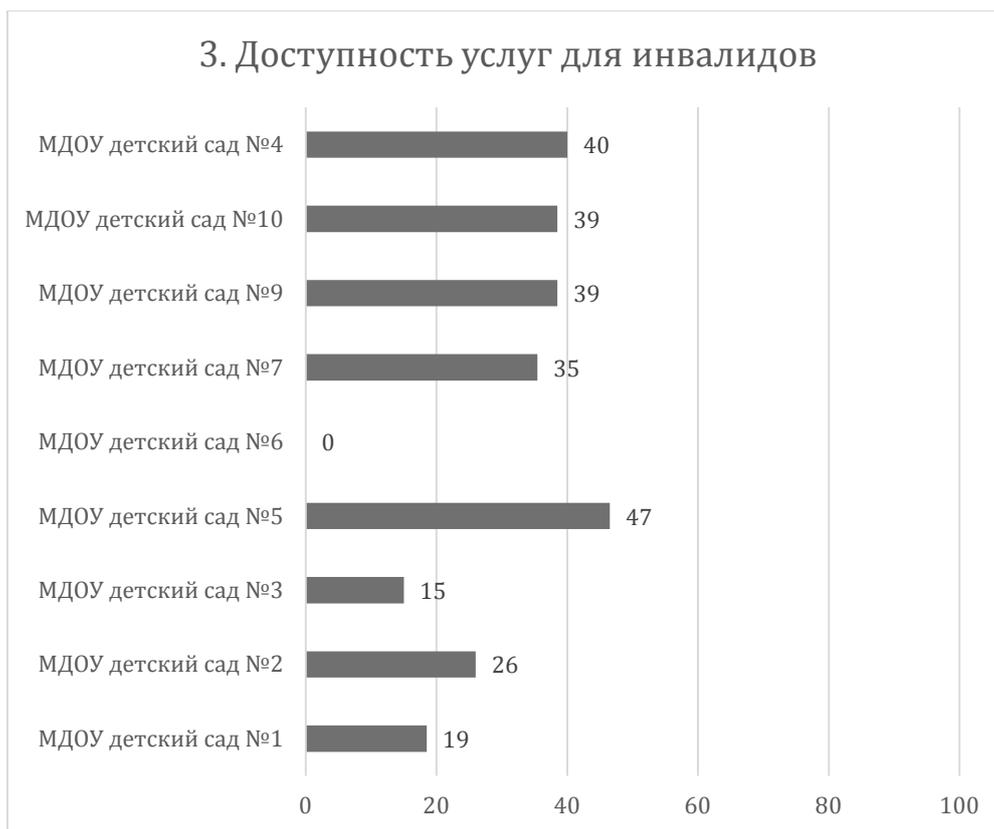
В целом потребители услуг МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

38% потребителей услуг МДОУ детский сад №7 не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

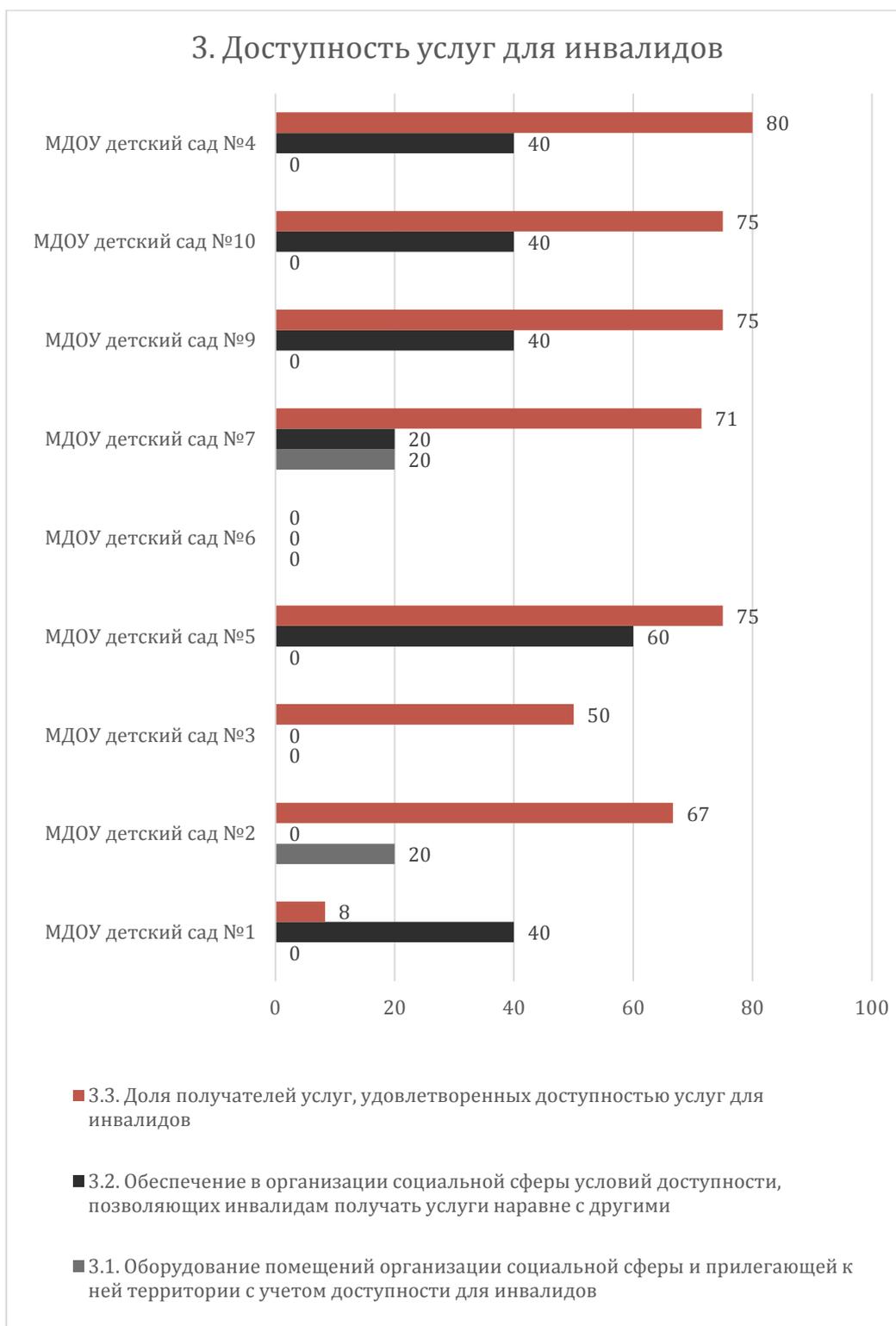
Значение оценки качества МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МДОУ детский сад №5**, наименьшее - **МДОУ детский сад №6**.

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



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

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

8 организаций из 9 не имеют условий⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

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

2 организаций (МДОУ детский сад №6 и МДОУ детский сад №3) из 9 не имеют условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими⁵.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁶.

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

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» в организациях, Городского округа «Город Петровск-Забайкальский»:

| Организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты | % |
|----------------------------|---|---|---|
| МДОУ детский сад №1 | 2 | 24 | 8 |

⁴ 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»)

⁵ 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»)

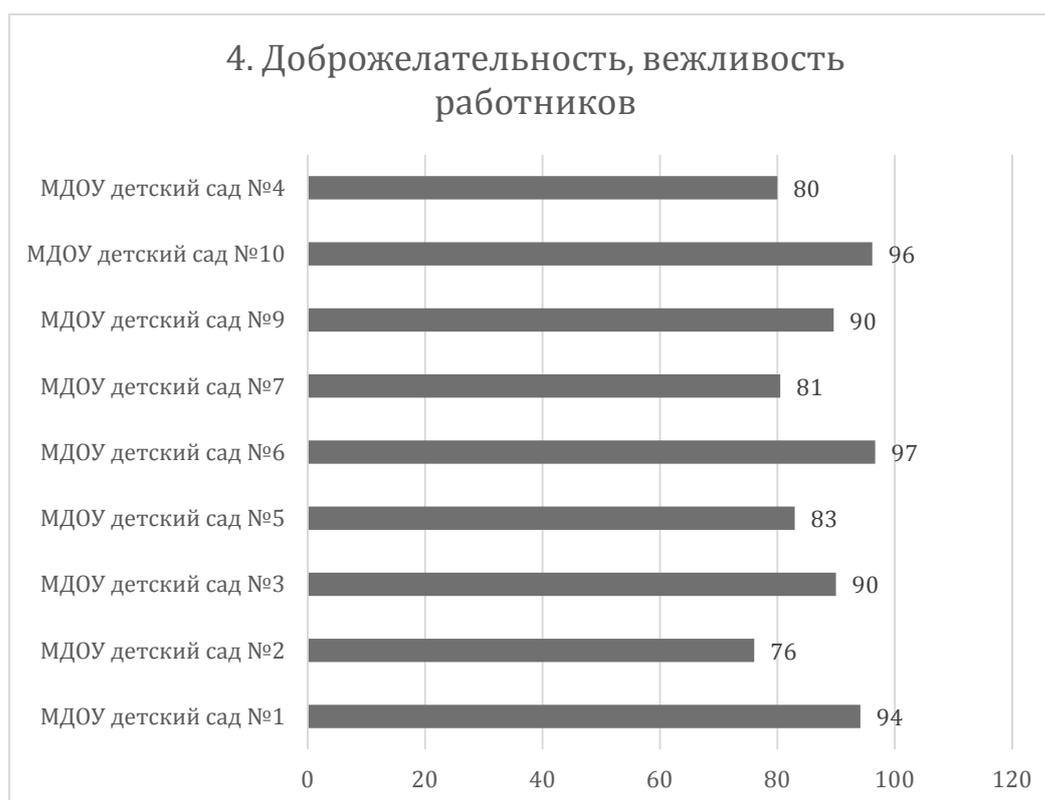
⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

| | | | |
|----------------------|---|----|----|
| МДОУ детский сад №2 | 4 | 6 | 67 |
| МДОУ детский сад №3 | 1 | 2 | 50 |
| МДОУ детский сад №5 | 3 | 4 | 75 |
| МДОУ детский сад №6 | 0 | 1 | 0 |
| МДОУ детский сад №7 | 5 | 7 | 71 |
| МДОУ детский сад №9 | 6 | 8 | 75 |
| МДОУ детский сад №10 | 9 | 12 | 75 |
| МДОУ детский сад №4 | 4 | 5 | 80 |

От 20% до 100% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Д. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

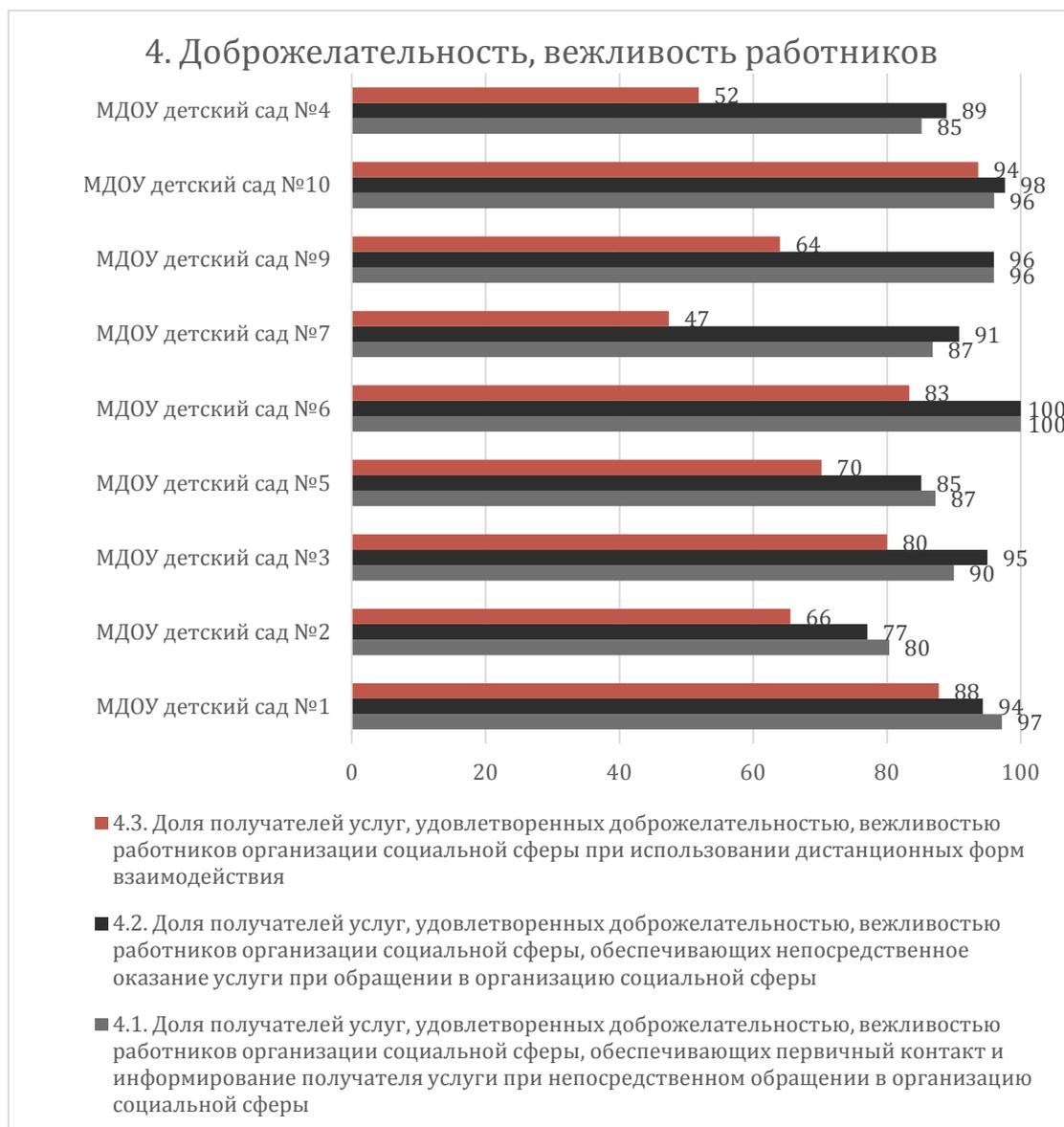
Значение оценки качества в организациях городского округа «Город Петровск-Забайкальский» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.



В целом потребители услуг МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

На диаграмме представлены значения по каждому показателю 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 | 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 |
|-------------|--------------------|--|---|---|
| | | | | |

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

| | | получателя услуги при непосредственно м обращении в организацию социальной сферы | | | | | |
|-----------------------------|----|---|-----|---|-----|---|----|
| | | Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | % | Числополучателей 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 детский сад №1 | 39 | 103 | 97 | 100 | 94 | 93 | 88 |
| МДОУ детский сад №2 | 27 | 49 | 80 | 47 | 77 | 40 | 66 |
| МДОУ детский сад №3 | 37 | 18 | 90 | 19 | 95 | 16 | 80 |
| МДОУ детский сад №5 | 5 | 41 | 87 | 40 | 85 | 33 | 70 |
| МДОУ детский сад №6 | 20 | 6 | 100 | 6 | 100 | 5 | 83 |
| МДОУ детский сад №7 | 16 | 66 | 87 | 69 | 91 | 36 | 47 |
| МДОУ детский сад №9 | 10 | 72 | 96 | 75 | 100 | 48 | 64 |
| МДОУ детский сад №10 | 23 | 121 | 96 | 126 | 100 | 118 | 94 |
| МДОУ детский сад №4 | 20 | 46 | 85 | 48 | 89 | 28 | 52 |

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- 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 (Показатель 4.1.)*

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

- 2. 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 детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

От 6% до 53% потребителей услуг неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

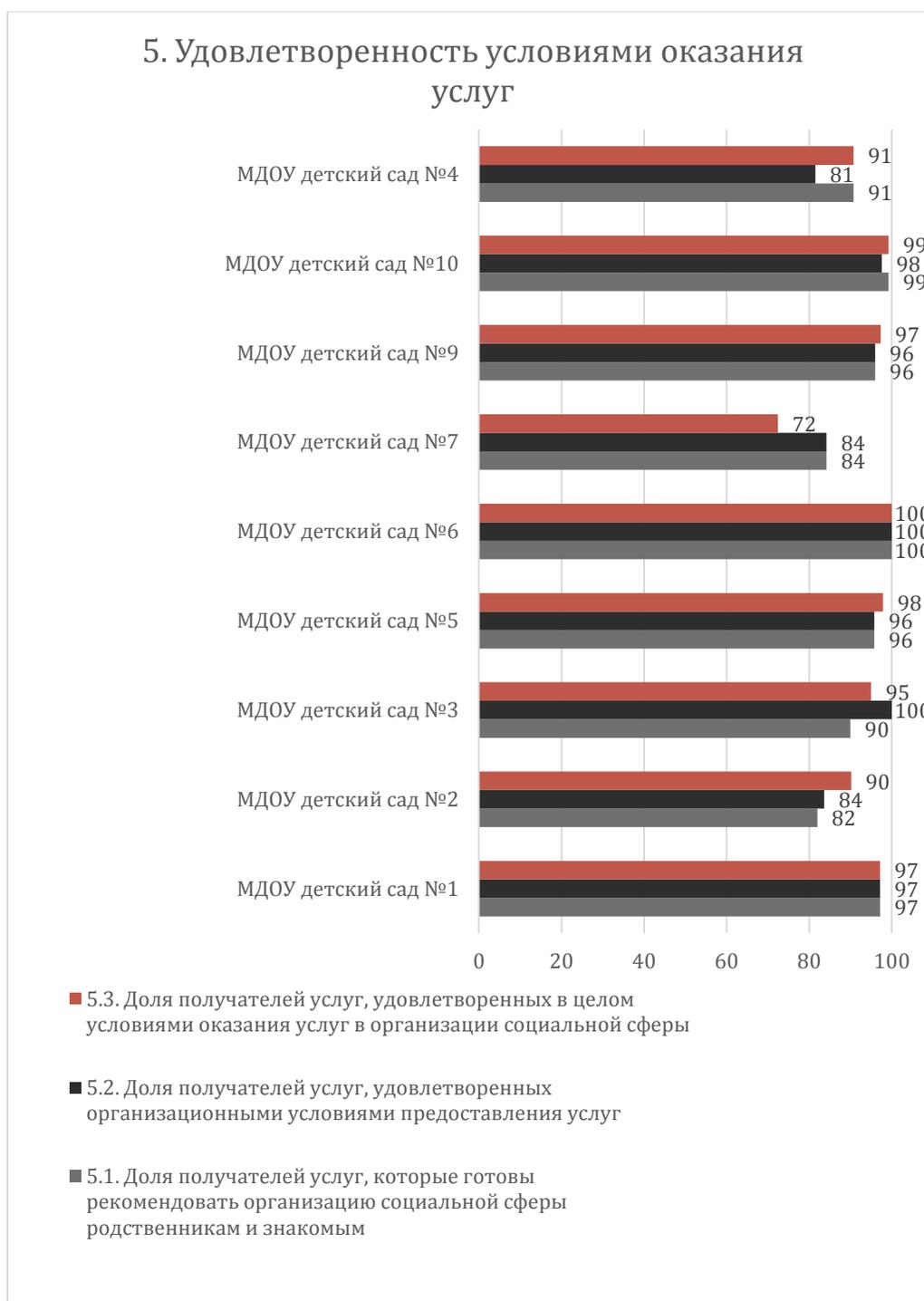
Значение оценки качества МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.



Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



1. 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.

2. 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.

3. 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.

6. 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 детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации»
 - стенды 9 организации (МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4) из 9 содержат 50% и менее объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
 - сайт МДОУ детский сад №2 содержит менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

В 9 организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2.**

Исследование показало, что от 3% до 42% потребителей услуг не удовлетворены 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».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4.**

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МДОУ детский сад №2.**

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

8 организаций из 9 не имеют условий⁷, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

2 организаций (**МДОУ детский сад №6 и МДОУ детский сад №3**) из 9 не имеют условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими⁸.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по

⁷ 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»)

⁸ 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»)

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁹.

От 20% до 100% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

От 6% до 53% потребителей услуг недовольны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

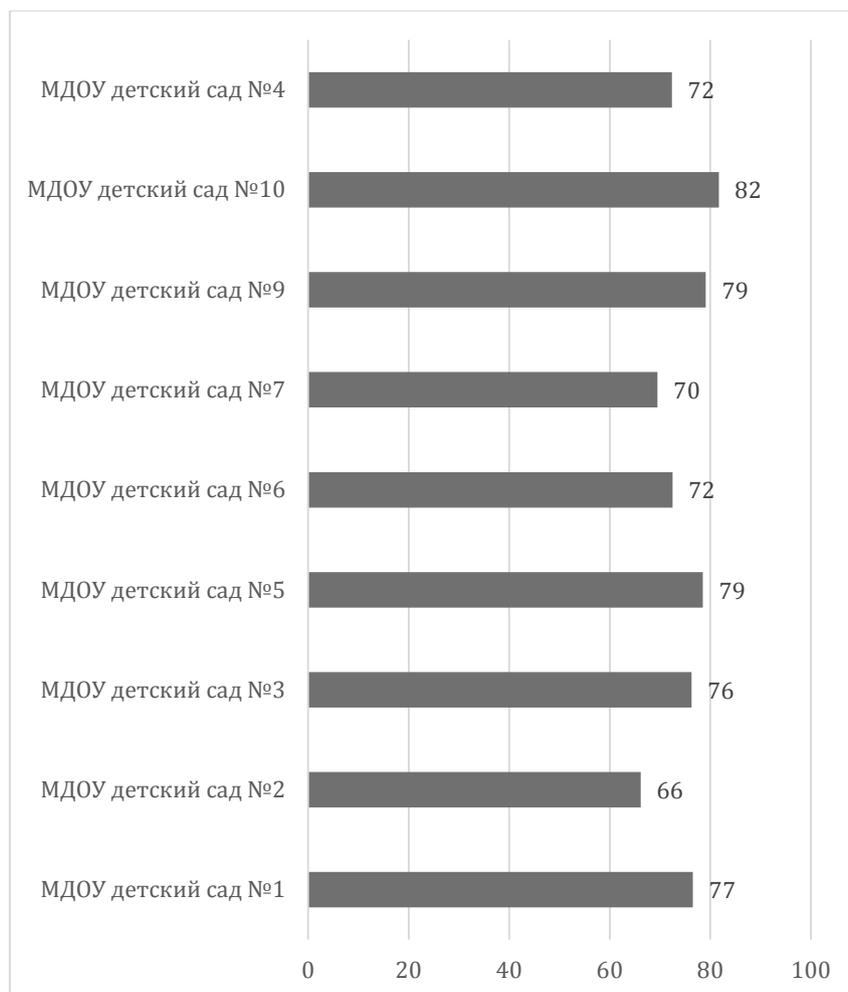
7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям городского округа «Город Петровск-Забайкальский» составило **75** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2020 году:

⁹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Наибольшее итоговое количество баллов получило **МДОУ детский сад №10**, наименьшее - **МДОУ детский сад №2**.

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», значительно ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации» и «Доступность услуг для инвалидов».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрудзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4**.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрудзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МДОУ детский сад №2**.

В 9 организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2.

Исследование показало, что от 3% до 42% потребителей услуг не удовлетворены 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».

38% потребителей услуг МДОУ детский сад №7 не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

8 организаций из 9 не имеют условий¹⁰, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

2 организаций (МДОУ детский сад №6 и МДОУ детский сад №3) из 9 не имеют условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹¹.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории¹².

От 20% до 100% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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»)

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»)

¹² Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

От 6% до 53% потребителей услуг недовольны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования городского округа **«Город Петровск-Забайкальский»**:

- 1.** руководителям МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора 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 организаций городского округа «Город Петровск-Забайкальский» провести проверки соблюдения МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций, обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
- 3.** учредителям организаций городского округа «Город Петровск-Забайкальский» проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
- 4.** учредителям организаций МДОУ детский сад №1, МДОУ детский сад №2, МДОУ детский сад №3, МДОУ детский сад №5, МДОУ детский сад №6, МДОУ детский сад №7, МДОУ детский сад №9, МДОУ детский сад №10, МДОУ детский сад №4 создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Информация о качестве условий оказания услуг организации, отчеты очной экспертизы, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, фотографии, подтверждающие наличие условий оказания услуг, представлены в приложениях 2 к отчету.