

**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о  
качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования  
городского округа «Город Чита»  
за 2018 год**

**1. Место, время**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 14 ноября 2018 года по 20 декабря 2018 года.

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 культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**2. Описание методики проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг организациями в сфере образования**

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 культуры, 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 культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.), проектом Приказа Минобрнауки России «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые оценивались на наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, информационные стенды в помещениях указанных организаций, анкеты руководителей 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.

Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг изучалось с помощью интернет-опроса на сайте Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края <http://egechita.ru/index.php?mod=10304>.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором методом анкетирования:

– сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных организацией-оператором по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, а также другой опубликованной официальной информации, фотографий информационных стендов организаций образования, анкет руководителей организаций образования;

– сбора, обобщения и анализа информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (онлайн-анкетирование).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, 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 культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) с учётом проекта Приказа Минобрнауки России «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

## **Показатели, характеризующие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования**

### 1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"

| № показателя | Показатели   | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
|--------------|--|--|-----------------------|------------------------|--|
| 1.1.         | Соответствие информации о деятельности образовательной | 100 баллов                                 | 30%                   | 0,3                    | 30 баллов  |

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования городского округа «Город Чита» за 2018 год

|       |   |            |            |     |            |
|-------|---|------------|------------|-----|------------|
|       | <p>организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со <a href="#">статьей 29</a> Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"),</li> <li>- на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со <a href="#">статьей 29</a> Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации")</li> </ul> |            |            |     |            |
| 1.2.  | <p>Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>                                    | 100 баллов | 30%        | 0,3 | 30 баллов  |
| 1.3.  | <p>Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>   | 100 баллов | 40%        | 0,4 | 40 баллов  |
| Итого | 100%  |            | 100 баллов | 1   | 100 баллов |

2. Показатели, характеризующие критерий  
"Комфортность условий предоставления услуг"

| № показателя | Показатели  | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
|--------------|---|--|-----------------------|------------------------|--|
| 2.1.         | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,<br>- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений образовательной организации | 100 баллов                                 | 30%                   | 0,3                    | 30 баллов  |
| 2.2.         | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях  | 100 баллов                                 | 40%                   | 0,4                    | 40 баллов  |
| 2.3.         | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 100 баллов                                 | 30%                   | 0,3                    | 30 баллов  |
| Итого        | 100%  |  | 100 баллов            | 1                      | 100 баллов   |

3. Показатели, характеризующие критерий  
"Доступность услуг для инвалидов"

| № показателя | Показатели  | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
|--------------|---|--|-----------------------|------------------------|--|
| 3.1.         | <p>Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок,</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>  | 100 баллов                                 | 30%                   | 0,3                    | 30 баллов  |
| 3.2.         | <p>Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> | 100 баллов                                 | 40%                   | 0,4                    | 40 баллов  |

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования городского округа «Город Чита» за 2018 год

|       |  |            |            |     |            |
|-------|--|------------|------------|-----|------------|
| 3.3.  | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30%        | 0,3 | 30 баллов  |
| Итого | 100%   |            | 100 баллов | 1   | 100 баллов |

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность вежливость работников организации"

| № показателя | Показатели  | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
|--------------|---|--|-----------------------|------------------------|--|
| 4.1.         | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов                                 | 40%                   | 0,4                    | 40 баллов  |
| 4.2.         | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                      | 100 баллов                                 | 40%                   | 0,4                    | 40 баллов  |
| 4.3.         | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 100 баллов                                 | 20%                   | 0,2                    | 20 баллов  |
| Итого        | 100%  |  | 100 баллов            | 1                      | 100 баллов   |

5. Показатели, характеризующие критерий  
"Удовлетворенность условиями оказания услуг"

| № показателя | Показатели   | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
|--------------|--|--|-----------------------|------------------------|--|
| 5.1.         | Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов                                 | 20%                   | 0,2                    | 20 баллов  |
| 5.2.         | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 100 баллов                                 | 30%                   | 0,3                    | 30 баллов  |
| 5.3.         | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 100 баллов                                 | 50%                   | 0,5                    | 50 баллов  |
| Итого        | 100%   |  | 100 баллов            | 1                      | 100 баллов   |

**3. Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **32** организаций образования, подведомственных Комитету образования городского округа «Город Чита»:

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

| №  | Наименование ДОУ                 |
|----|----------------------------------|
| 1  | МБДОУ «Детский сад №1»           |
| 2  | МБДОУ «Детский сад №2»           |
| 3  | МБДОУ «Детский сад №4»           |
| 4  | МБДОУ «Детский сад №5»           |
| 5  | МБДОУ «Детский сад №7»           |
| 6  | МБДОУ «Детский сад №9»           |
| 7  | МБДОУ «Детский сад №11»          |
| 8  | МБДОУ «Детский сад №12»          |
| 9  | МБДОУ «Детский сад №13»          |
| 10 | МБДОУ «Детский сад №14»          |
| 11 | МБДОУ «Детский сад № 18»         |
| 12 | МБДОУ «Детский сад № 19»         |
| 13 | МБДОУ «Детский сад № 20»         |
| 14 | МБДОУ «Детский сад №25»          |
| 15 | МБДОУ «Детский сад №26»          |
| 16 | МБДОУ «Детский сад №30»          |
| 17 | МБДОУ «Детский сад №31»          |
| 18 | МБДОУ «Детский сад №36»          |
| 19 | МБДОУ «Детский сад №37»          |
| 20 | МБДОУ «Детский сад № 39»         |
| 21 | МБДОУ «Детский сад №40»          |
| 22 | МБДОУ «Детский сад №43»          |
| 23 | МБДОУ «Детский сад №47»          |
| 24 | МБДОУ «Детский сад №54»          |
| 25 | МБДОУ «Детский сад №56»          |
| 26 | МБДОУ «Детский сад №57»          |
| 27 | МБДОУ «Детский сад №61»          |
| 28 | МБДОУ «Детский сад №63»          |
| 29 | МБДОУ «Детский сад №72»          |
| 30 | МБДОУ «Детский сад №92»          |
| 31 | МБДОУ «Детский сад №93»          |
| 32 | МОУ СОШ №34 («Детский сад №100») |

Информация о количестве организаций по типам представлена в таблице:

*Сведения о количестве организаций, прошедших в 2018 году НОКУ*

| № | Тип организации                         | Количество |
|---|---|------------|
| 1 | Общеобразовательные организации         | 0          |
| 2 | Организации дошкольного образования     | 32         |
| 3 | Организации дополнительного образования | 0          |
|   | <b>Итого организаций</b>                | <b>32</b>  |



#### ***4. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций***

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» оценивался по трём показателям:

- соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
- наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- 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».

Первые два - оценивались организацией-оператором, последний - рассчитывался путем интернет-опроса получателей услуг.

Основанием для оценивания данного критерия и входящих в его состав показателей являются следующие нормативные правовые акты: постановление Правительства РФ от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»; приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов. Каждый показатель имеет коэффициент значимости, на которой умножаются набранные баллы по показателю.

В таблице приведены значения по показателям с учетом коэффициента значимости критерия «Открытость и доступность информации об организации» в целом по подведомственным организациям.

*Значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» по подведомственным организациям*

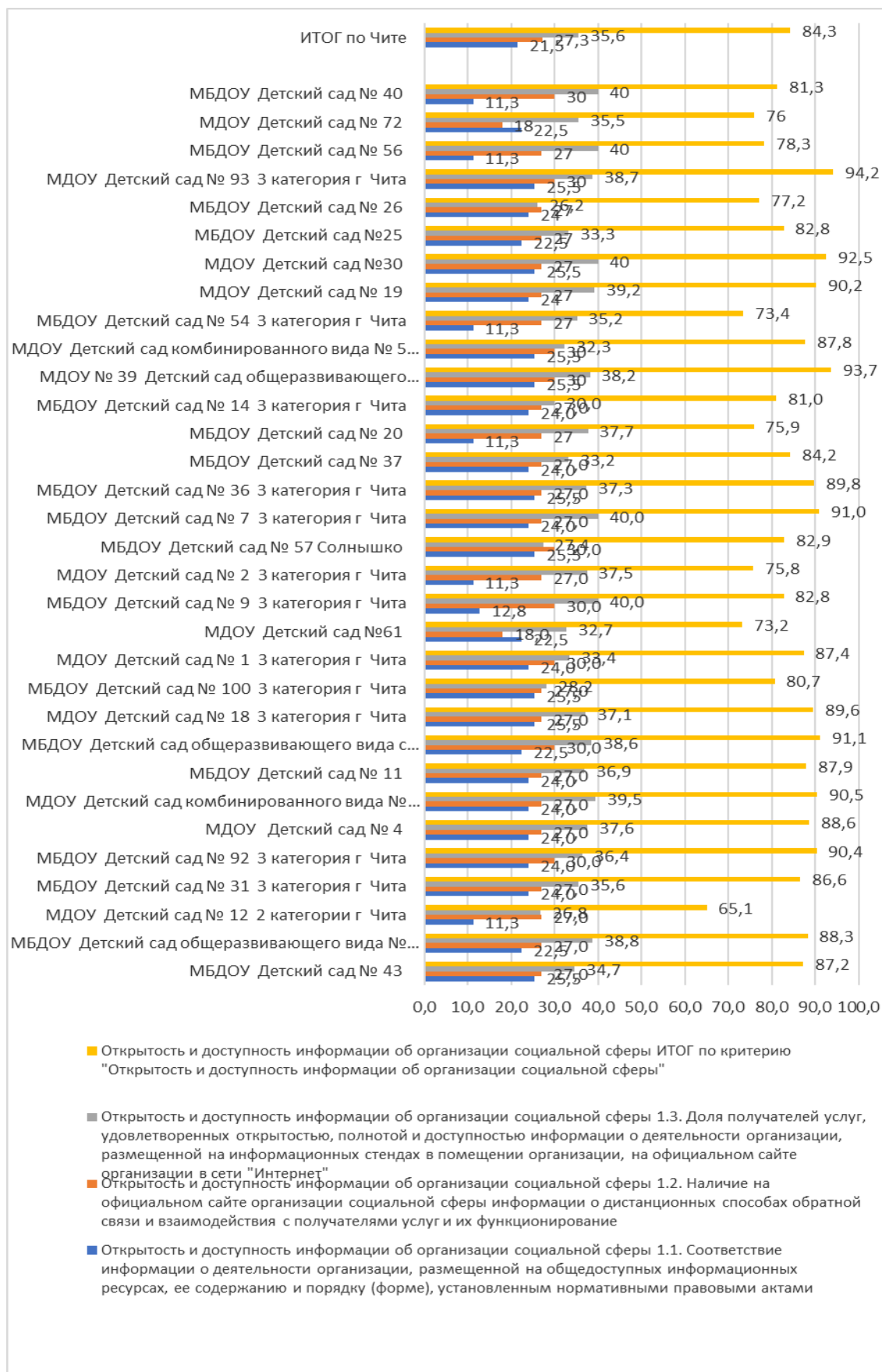
| <b>Показатели</b>   | <b>Баллы</b> | <b>Максимальный балл</b> |
|---|--------------|--------------------------|
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами   | 21,5         | 30                       |
| Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование  | 27,3         | 30                       |
| 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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 35,6         | 40                       |

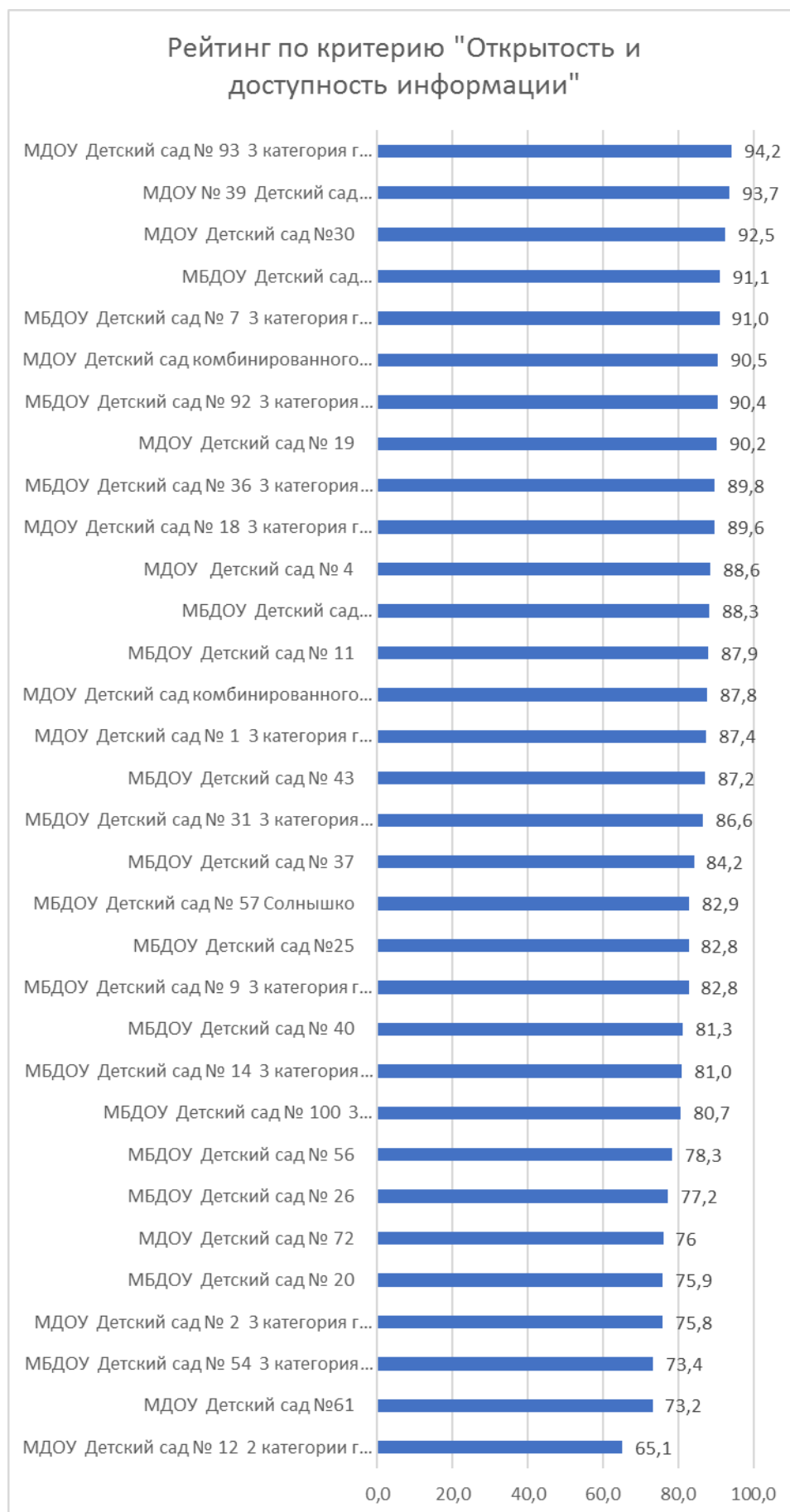
Значения двух последних показателей близки к максимальному значению. Значение первого – 71,7% от максимальных значений.

Общее значение по городскому округу «Город Чита» складывается из значений по каждой организации в сфере образования, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг.

На диаграмме ниже приведены значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе организаций.

*Значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе организаций*





Нижние строчки рейтинга по критерию открытости и доступности занимают образовательные организации МДОУ «Детский сад №12», «Детский сад №61», «Детский сад №54», что говорит о невыполнении этими учреждениями нормативных документов в сфере образования, касающиеся требования ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части обеспечения информационной открытости деятельности образовательных организаций. Семнадцать образовательных организаций по данному показателю набрали баллы выше среднего по сфере образования в городском округе «Город Чита» (84,3).

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» включает анализ сайта и стенда организации образования.

Доля размещенных на сайтах большинства образовательных организаций материалов составляет 71-80% и 81-90% от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. Следует отметить, что большая часть образовательных организаций в целом обеспечивают открытость и доступность информации о деятельности в соответствии с требованиями статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации №582 от 10 июля 2013 года в части структуры информации, содержание же официальных сайтов и актуальность размещенной на них информации частично соответствует требованиям нормативных документов (*сведения о материалах, размещенных на стендах организаций, представлены в Приложении 2 (сайты)*).

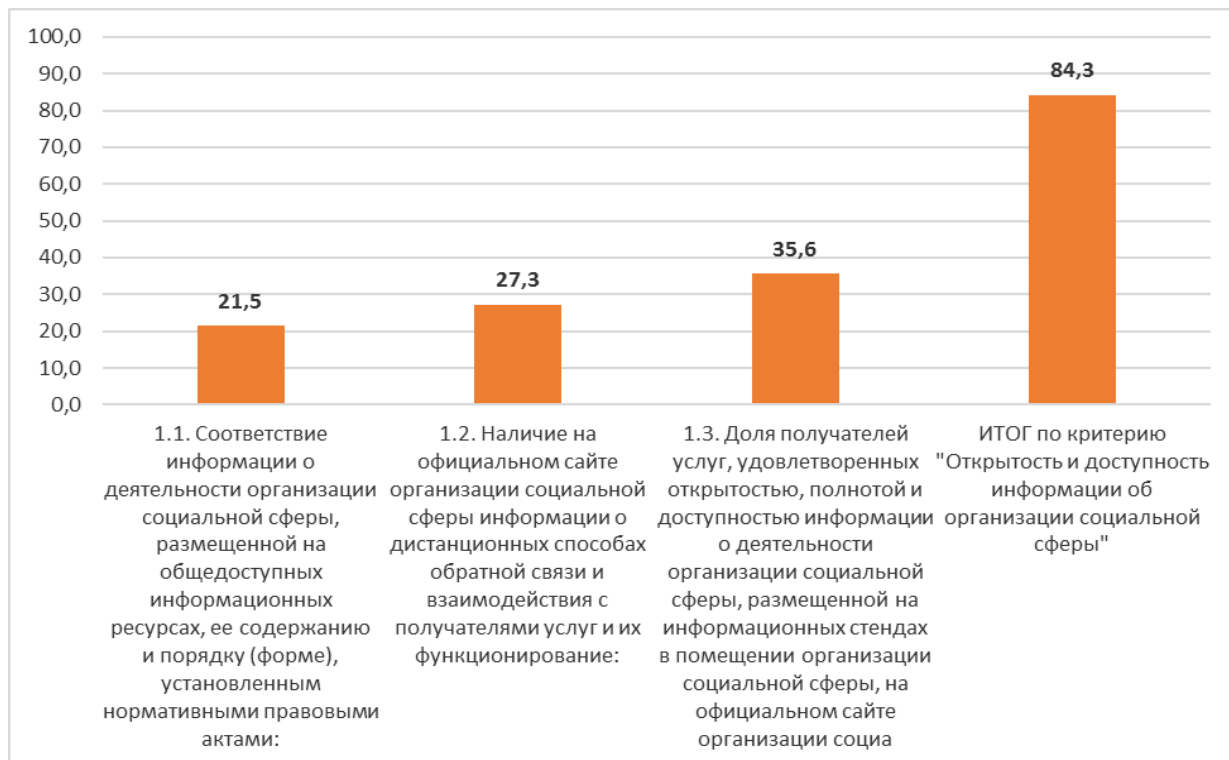
Доля материалов, размещенных на информационных стендах организаций, составляет 71-80% в двадцати организациях из тридцати двух, в остальных – менее 70%. Сведения о платных образовательных услугах не размещены на стендах всех организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, учебный план – только в 1 организации (МБДОУ "Детский сад №54"). Стенд МБДОУ "Детский сад №40" не отвечает установленным требованиям. Содержание информационных стендов МБДОУ "Детский сад №2", МБДОУ "Детский сад №4", МБДОУ "Детский сад №9", МБДОУ "Детский сад №12", МБДОУ "Детский сад №54" соответствует требованиям менее 50% (*сведения о материалах, размещенных на стендах организаций, представлены в Приложении 2 (стенды)*). Это говорит о невыполнении шестью учреждениями нормативных документов в сфере образования, касающиеся требования ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части обеспечения информационной открытости деятельности на стендах образовательных организаций.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями образовательных 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 организациях обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону и электронной почте. Взаимодействие с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов (в том числе с возможностью внесения предложений, направленных на улучшение работы организации) практически не обеспечено. Во всех образовательных организациях (кроме МБДОУ "Детский сад №13"), в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (не размещена гиперссылка на анкету для опроса граждан), не содержатся сведения о результатах предыдущей оценки качества условий оказания услуг.

Показатель 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», который рассчитывается посредством интернет-анкетирования. **89%** потребителей услуг образовательных организаций удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. В образовательных организациях МБДОУ «Детский сад № 9», МБДОУ «Детский сад № 56», МБДОУ «Детский сад № 40» 100% потребителей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций. При этом выявлено нарушение этими учреждениями ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Похожая ситуация в образовательных организациях МДОУ «Детский сад № 2», МБДОУ «Детский сад № 20», МБДОУ «Детский сад № 54», где соответственно 93,8%, 94,2% и 87,9% потребителей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, а организации получили низкие баллы по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами». Это может говорить либо о том, что участники опроса не пользуются информационным ресурсом организации, либо о фальсификации при проведении анкетирования.

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации», по краевым образовательным организациям составляет **84,3** балла из возможных **100** баллов.

*Значения показателей, характеризующих 1 критерий оценки*



В целом организации в сфере образования городского округа «Город Чита», в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, выполняют требования ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части обеспечения информационной открытости деятельности образовательных организаций.

**5. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов**

В ходе исследования опрошено **1607** респондентов - потребителей услуг данных организаций.

Распределение респондентов по организациям отражено в следующей таблице:

*Распределение респондентов по организациям*

|   |    |
|---|----|
| МБДОУ Детский сад № 43  | 53 |
| МБДОУ Детский сад общеразвивающего вида № 63 2 категория г Чита | 67 |
| МДОУ Детский сад № 12 2 категории г Чита                        | 73 |
| МБДОУ Детский сад № 31 3 категория г Чита                       | 27 |
| МБДОУ Детский сад № 92 3 категория г Чита                       | 33 |

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования городского округа «Город Чита» за 2018 год

|   |      |
|---|------|
| МДОУ Детский сад № 4  | 49   |
| МДОУ Детский сад комбинированного вида № 13 2 категория г Чита  | 74   |
| МБДОУ Детский сад № 11  | 64   |
| МБДОУ Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно эстетического направления развития воспитанников № 47 2 категория | 56   |
| МДОУ Детский сад № 18 3 категория г Чита  | 56   |
| МБДОУ Детский сад № 100 3 категория г Чита  | 68   |
| МДОУ Детский сад № 1 3 категория г Чита   | 67   |
| МДОУ Детский сад №61  | 49   |
| МБДОУ Детский сад № 9 3 категория г Чита  | 24   |
| МДОУ Детский сад № 2 3 категория г Чита   | 32   |
| МБДОУ Детский сад № 57 Солнышко   | 54   |
| МБДОУ Детский сад № 7 3 категория г Чита  | 56   |
| МБДОУ Детский сад № 36 3 категория г Чита   | 44   |
| МБДОУ Детский сад № 37  | 59   |
| МБДОУ Детский сад № 20  | 69   |
| МБДОУ Детский сад № 14 3 категория г Чита   | 20   |
| МДОУ № 39 Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением экологического развития детей г Чита  | 65   |
| МДОУ Детский сад комбинированного вида № 5 2 категория г Чита   | 31   |
| МБДОУ Детский сад № 54 3 категория г Чита   | 33   |
| МДОУ Детский сад № 19   | 53   |
| МДОУ Детский сад №30  | 34   |
| МБДОУ Детский сад №25   | 60   |
| МБДОУ Детский сад № 26  | 52   |
| МДОУ Детский сад № 93 3 категория г Чита  | 60   |
| МБДОУ Детский сад № 56  | 30   |
| МДОУ Детский сад № 72   | 53   |
| МБДОУ Детский сад № 40  | 42   |
| ИТОГО   | 1607 |

Объем выборочной совокупности составил 40% от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года. Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности. На момент проведения исследования требований об объеме выборки не было опубликовано в официальных источниках информации.

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.

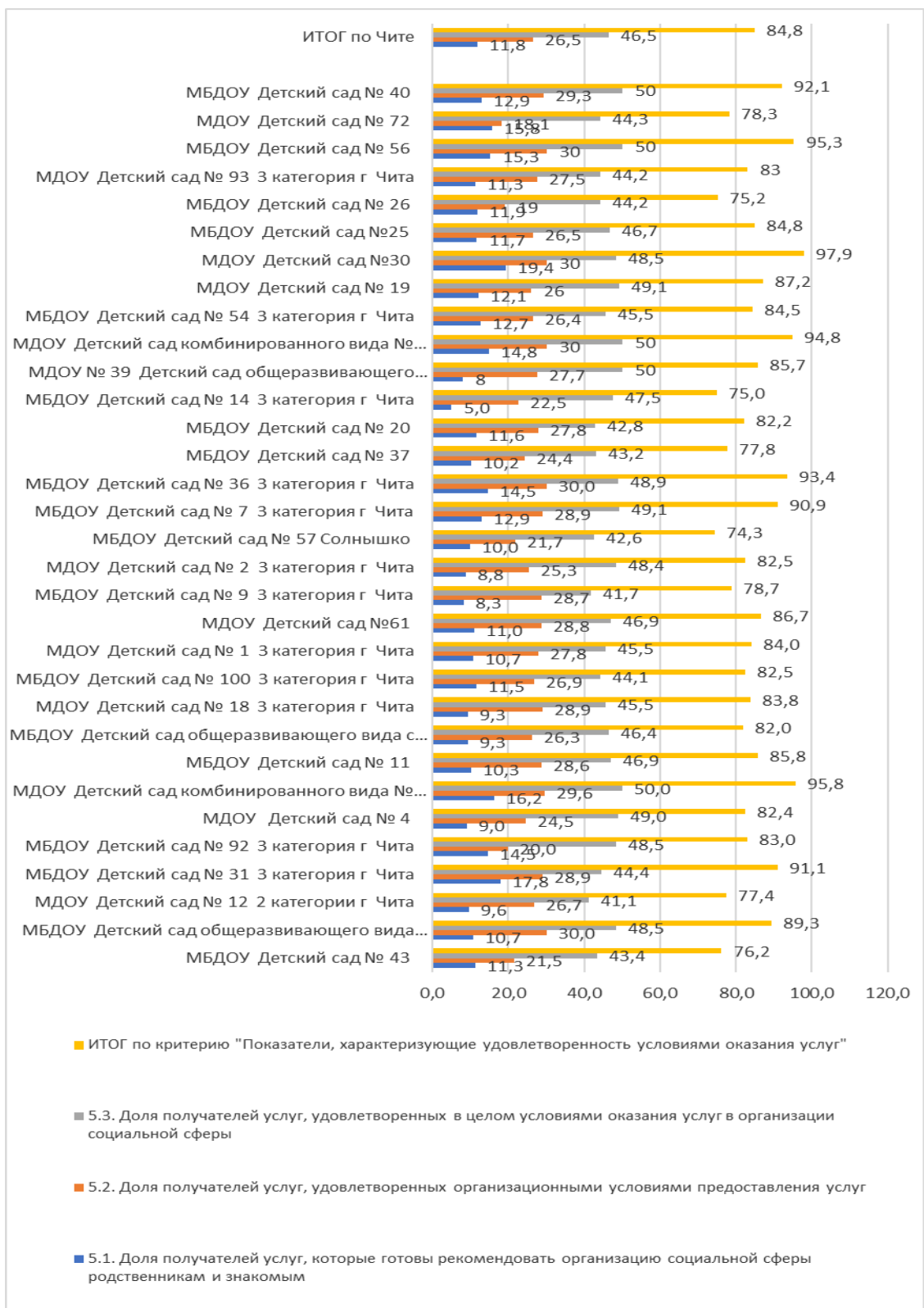
В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по городскому округу «Город Чита».

*Значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

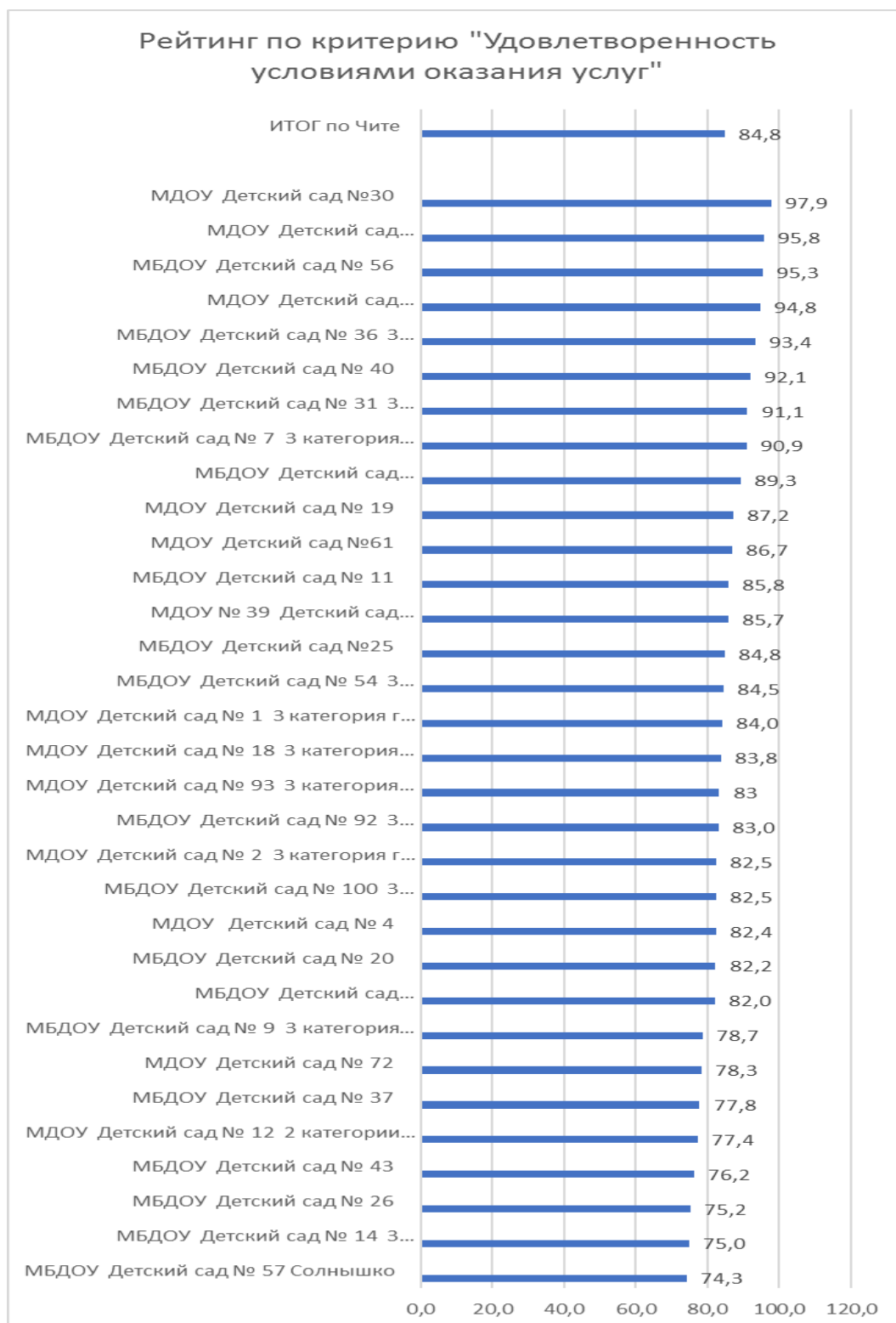
| <b>Показатели</b>  | <b>Баллы</b> | <b>Максимальный балл</b> |
|--|--------------|--------------------------|
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 11,8         | 20                       |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг                    | 26,5         | 30                       |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы    | 46,5         | 50                       |

Значения двух последних показателей близки максимальным значениям. Значения первого – составляет 59% от максимального балла, столько получателей услуг готовы рекомендовать образовательные организации городского округа «Город Чита».

*Значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе организаций*

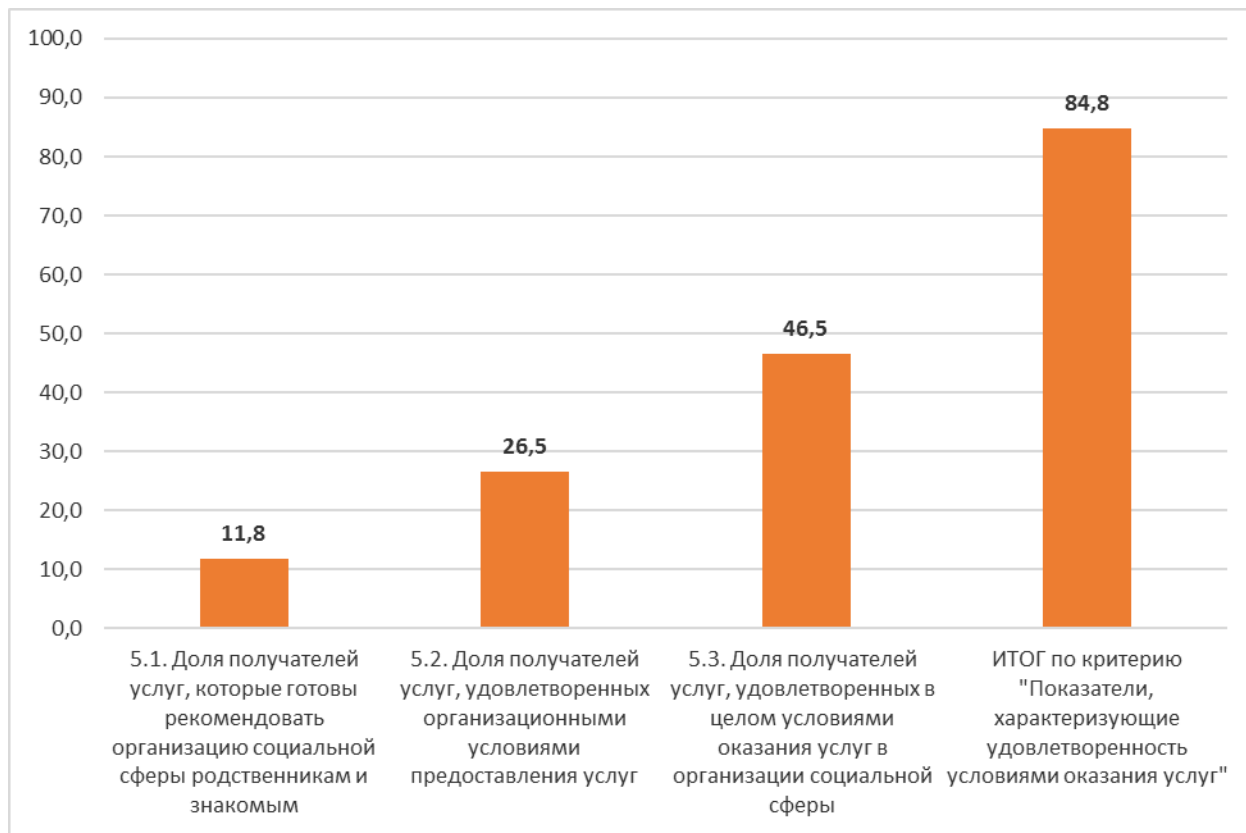


Тринадцать образовательных организаций по данному показателю набрали баллы выше среднего по сфере образования в городском округе «Город Чита» (84,8).



Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в городском округе «Город Чита», **84,8** баллов из возможных **100** баллов.

*Значения показателей,  
характеризующих 5 критерий оценки*



Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг по представленным показателям говорит о том, что участники образовательных отношений высоко оценивают образовательные организации.

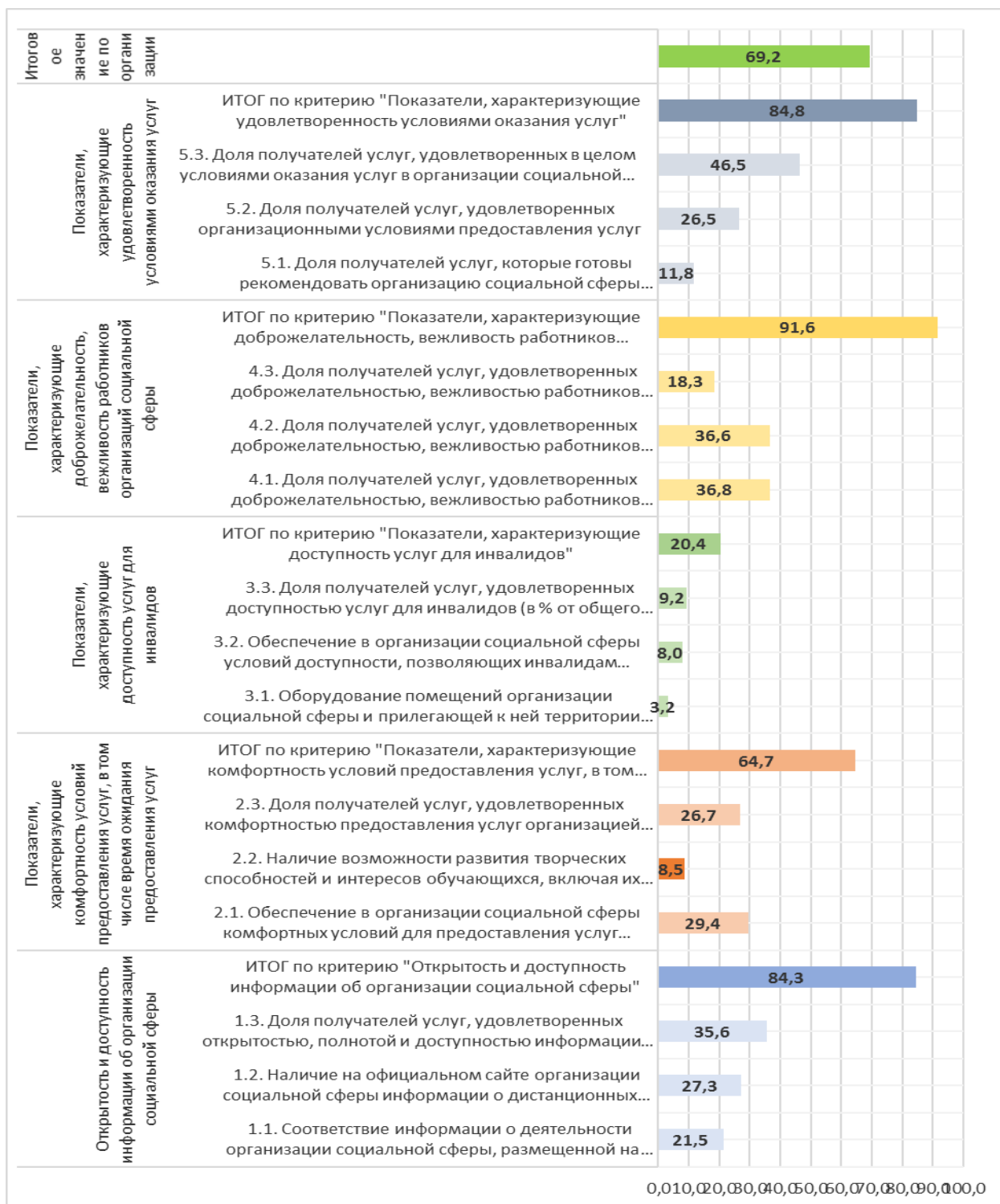
***6. Значения по каждому показателю оценки (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения***

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.

Показатель оценки качества организаций сферы образования по городскому округу «Город Чита» - **69,2** балла из 100 возможных.

На диаграмме представлено распределение баллов, набранных образовательными организациями городского округа «Город Чита» по показателям оценки качества оказания услуг.

*Распределение образовательных организаций по показателям оценки качества оказания услуг (общее)*



Значения показателей в разрезе организаций представлены в Приложение 1 к отчету

В таблице ниже приведены значения оценки в баллах по каждому критерию.

*Значения по критериям оценки (в баллах)*

| <b>Критерии</b>  | <b>Количество баллов</b> | <b>Максимальный балл</b> |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Открытость и доступность информации об организации   | 84,3                     | 100                      |
| Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | 64,7                     | 100                      |
| Доступность услуг для инвалидов  | 20,4                     | 100                      |
| Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы                     | 91,6                     | 100                      |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг   | 84,8                     | 100                      |

Данные таблицы показывают, что получатели услуг организаций в целом удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации, доброжелательностью, вежливостью работников.

Значение второго критерия «Комфортность условий оказания услуг» складывается из трех показателей:

- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений образовательной организации;
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях;
- доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Согласно рекомендациям Минтруда России по показателю 2.1, наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг оцениваются в 100 баллов. 29 из 32 образовательных организаций, в отношении которых проводилась оценка, набрали по данному показателю высшие баллы. Три организации (МБДОУ "Детский сад №25", МБДОУ "Детский сад №92", МБДОУ "Детский сад №37") получили по 80 баллов. Организация-оператор отмечает отсутствие в двадцати двух организациях комфортной зоны отдыха (ожидания), в шести организациях – понятной навигации внутри учреждения,

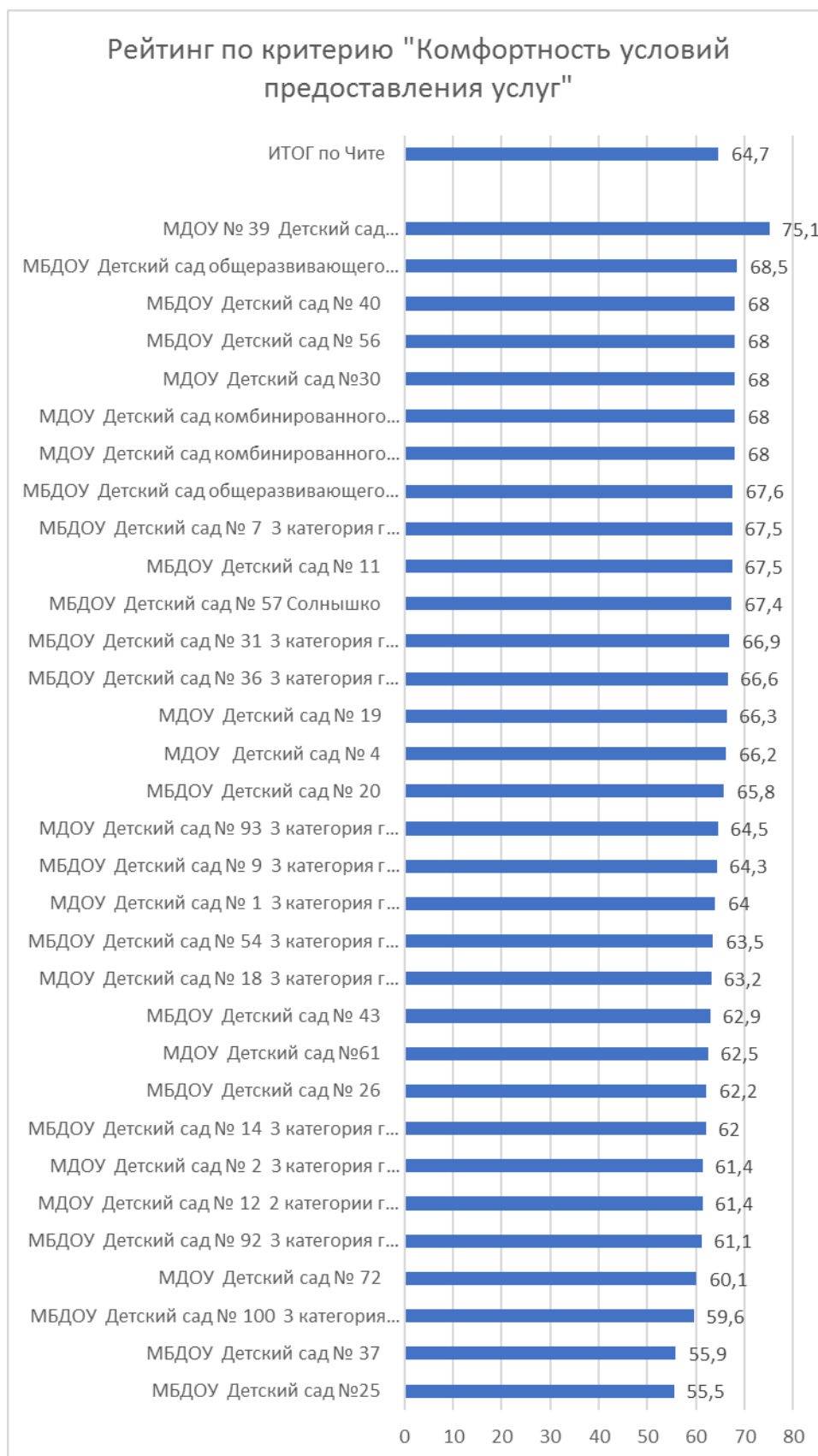
в МБДОУ "Детский сад №92" - доступности санитарно-гигиенических помещений, в пяти организациях - транспортной доступности (см. Приложение 3 (комфортность)).

Показатель 2.2. оценивался по отчетам о самообследовании образовательных организаций. Образовательные организации набрали по данному показателю от 20 до 40 баллов.

Значение показателя 2.3. складывалось из оценки комфортности условий потребителями услуг. МДОУ Детский сад комбинированного вида № 5, МДОУ Детский сад №30, МБДОУ Детский сад № 40, МБДОУ Детский сад № 56 и МДОУ Детский сад комбинированного вида № 13 набрали 100 баллов. Наименьшую оценку получило МДОУ Детский сад №35: 55,5% потребителей услуг удовлетворены комфортностью условий организации.

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий оказания услуг», по образовательным организациям городского округа «Город Чита» составляет **64,7** баллов из возможных **100** баллов.

На следующей диаграмме приведен рейтинг образовательных организаций по 2 критерию оценки:

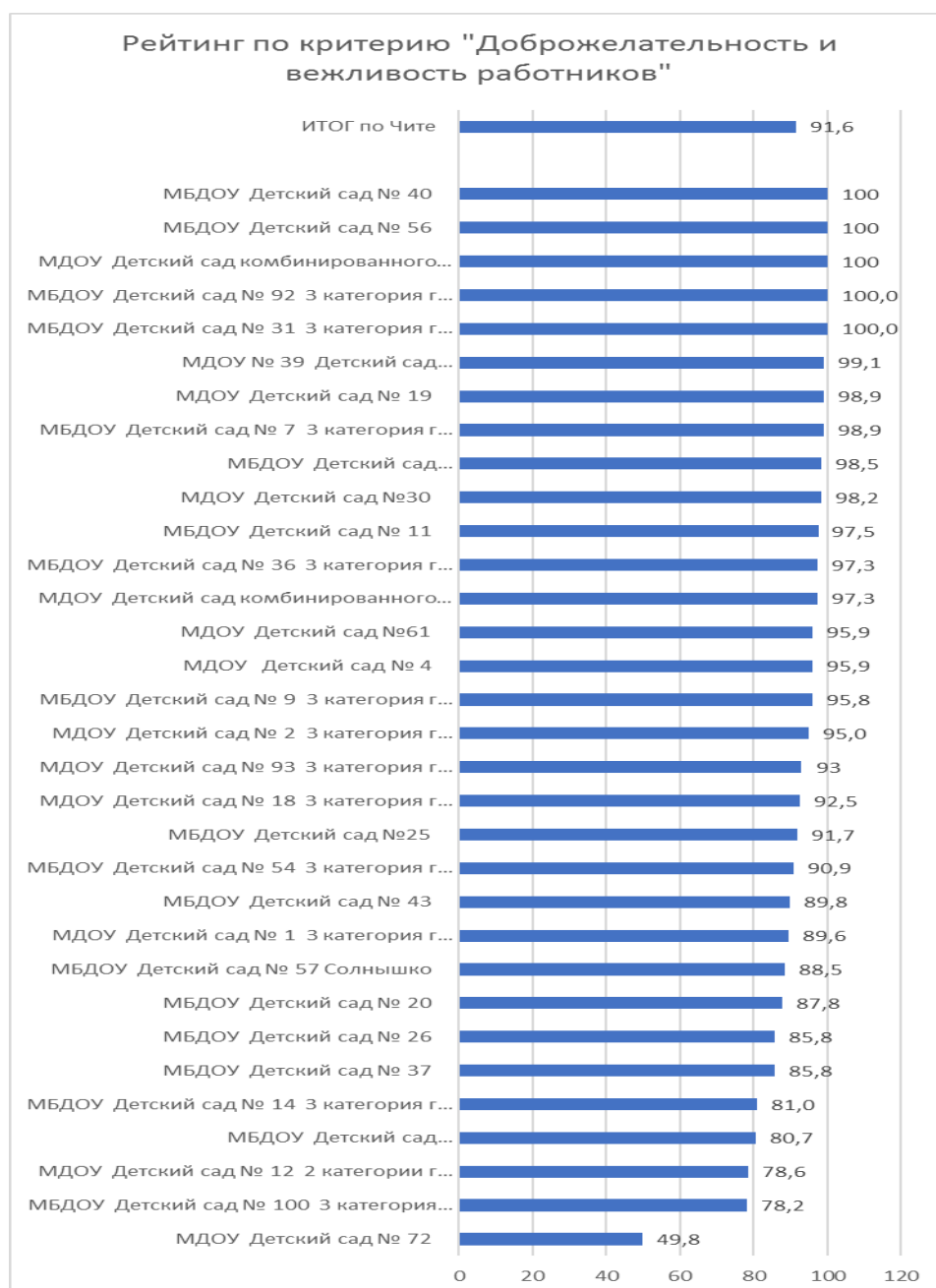


Значение четвертого критерия «Доброжелательность и вежливость работников организации» рассчитывалось исключительно по данным опроса потребителей услуг. Исследование показало, что более 90% потребителей



услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников образовательных организаций. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Доброжелательность и вежливость работников организации», по крайвым образовательным организациям составляет **91,6** баллов из возможных **100** баллов.

На следующей диаграмме приведен рейтинг образовательных организаций по 4 критерию оценки:



Пять образовательных организации набрали по данному критерию 100 баллов из 100. Наименьшее значение имеет МДОУ Детский сад №72: 49,8% потребителей услуг считают персонал учреждения доброжелательным и вежливым.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» организации образования городского округа «Город Чита» набрали **20,4** балла из 100 возможных, что говорит о недостаточности работы в этом направлении. Так в некоторых организациях отсутствуют (см. приложение 3 (доступность для инвалидов) к отчету):

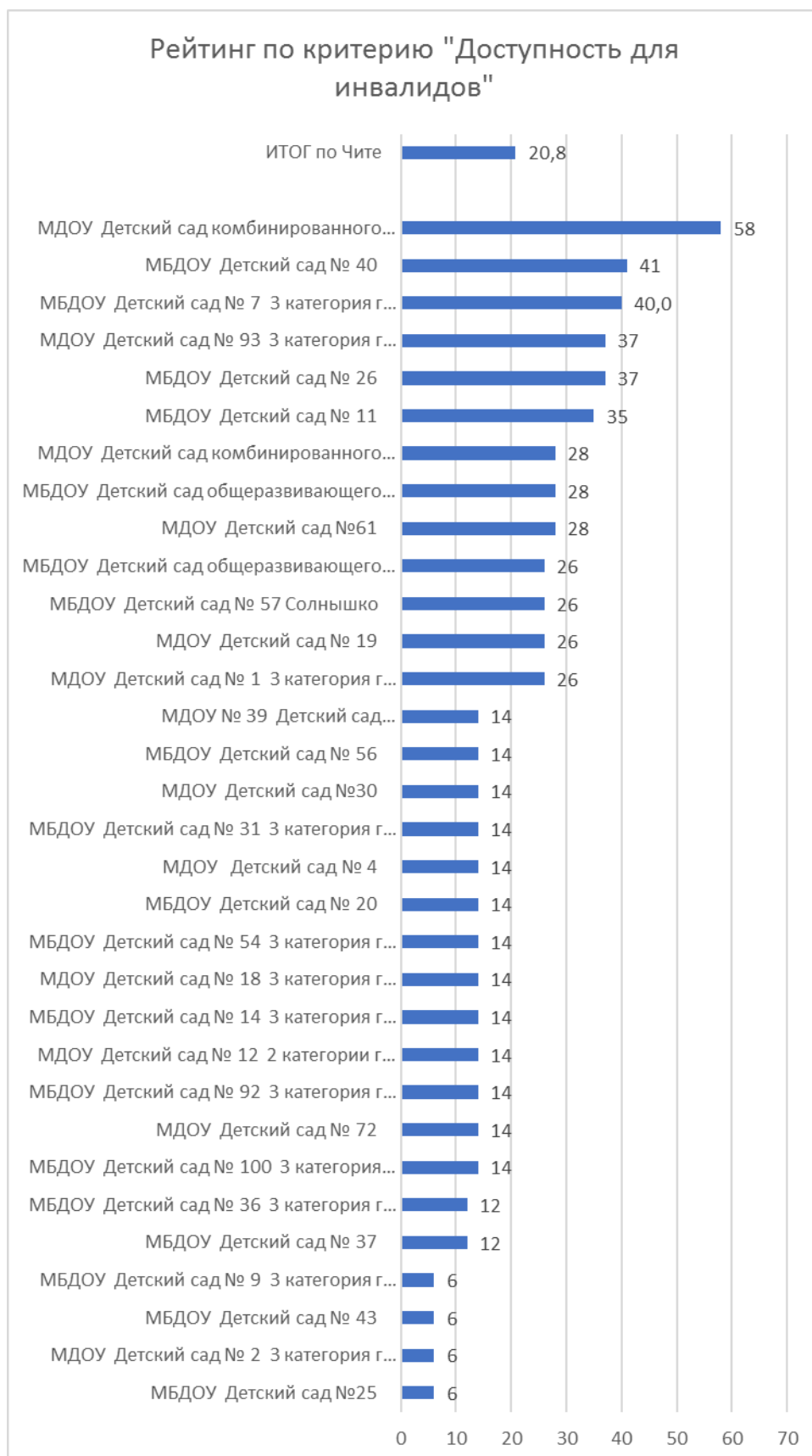
- пандусы (подъемные платформы) входных групп;
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- сменные кресла-коляски;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По показателю 3.1. «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» не соответствуют предъявляемым требованиям ни одна образовательная организация. Двадцать из тридцати двух образовательных организаций городского округа «Город Чита» не оборудованы с учетом доступности для инвалидов (см. приложение 3 (доступность для инвалидов) к отчету).

В шести из 32 организаций не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.) (см. приложение 3 (доступность для инвалидов) к отчету).

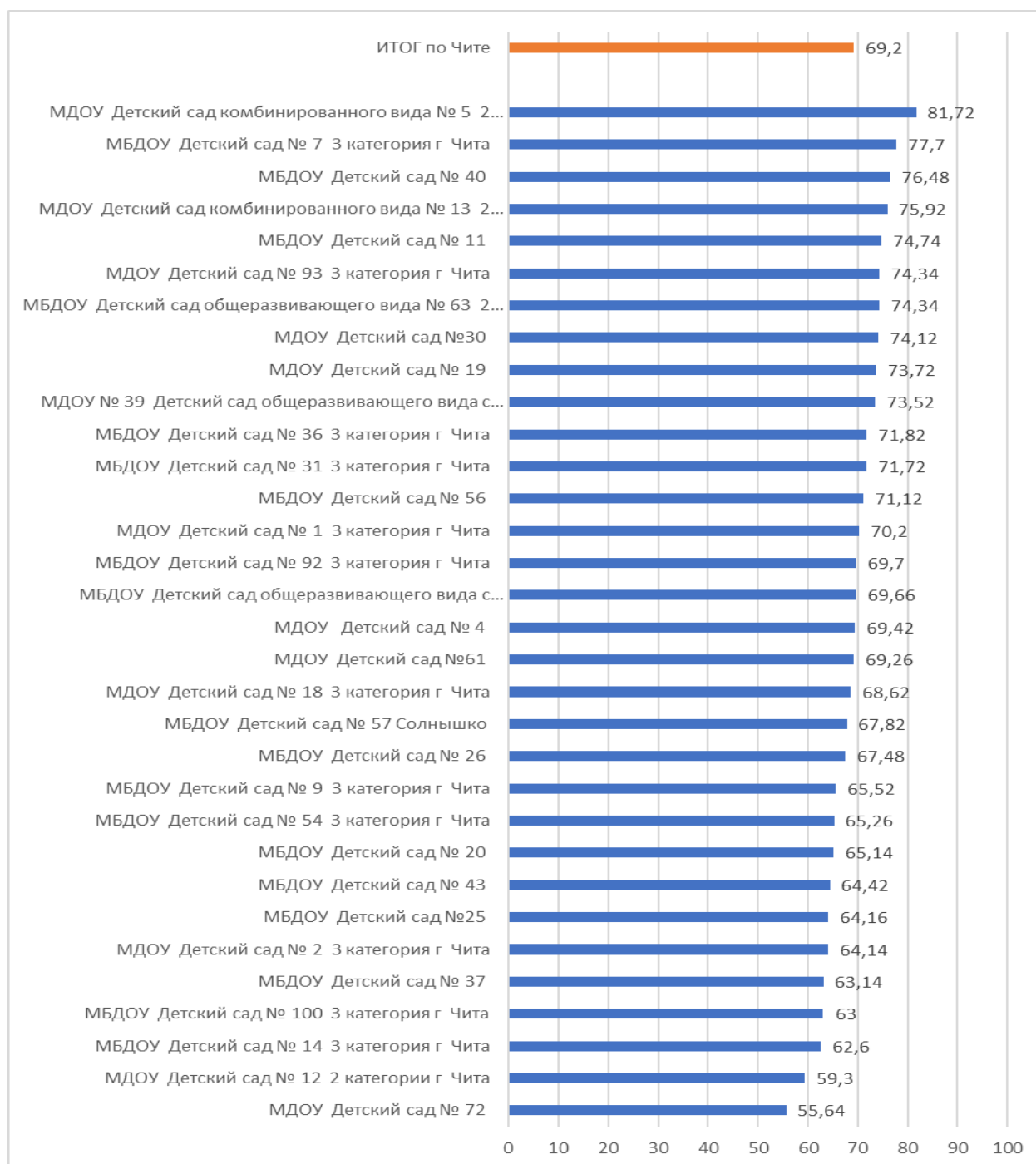
В среднем 40 % получателей услуг удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

На следующей диаграмме приведен рейтинг образовательных организаций по 3 критерию оценки:



На диаграмме представлена средневзвешенная сумма показателей по городскому округу «Город Чита» и по организациям образования городского округа «Город Чита».

*Средневзвешенная сумма показателей по городскому округу «Город Чита» и организациям образования*



Лидером по количеству набранных баллов (81,7) стало МДОУ Детский сад комбинированного вида № 5, замыкает рейтинг МДОУ Детский сад № 72 (55,6).

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

При оценке образовательных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» организация-оператор выявила следующие недостатки:

- в двенадцати образовательных организациях доля материалов, размещенных на информационных стендах организаций, составляет менее 70%;
- в тридцати одной организации из тридцати двух образовательных организаций не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (не размещена гиперссылка на анкету для опроса граждан), не содержатся сведения о результатах предыдущей оценки качества условий оказания услуг.

Организация-оператор отмечает отсутствие в двадцати двух организациях комфортной зоны отдыха (ожидания), в шести организациях – понятной навигации внутри учреждения, в МБДОУ "Детский сад №92" - доступности санитарно-гигиенических помещений, в пяти организациях - транспортной доступности.

При оценке организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлены следующие недостатки в работе организаций образования городского округа «Город Чита»:

- двадцать из тридцати двух образовательных организаций городского округа «Город Чита» не оборудованы с учетом доступности для инвалидов;
- в шести из 32 организаций не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в остальных организациях условия обеспечены не в полной мере;
- в большинстве организаций отсутствуют пандусы (подъемные платформы) входных групп; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- в большинстве организаций не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической

информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

#### **8. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.**

Показатель оценки качества организации сферы образования по городскому округу «Город Чита» составляет **69,2** балла при 100 возможных.

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления по четырем критериям из пяти: количество баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составляет **84,8** балла из 100 возможных, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **64,7** балла, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **91,6** балла, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **84,8** балла. При этом выявлены нарушения, касающиеся выполнения требований ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части обеспечения информационной открытости деятельности образовательных организаций, в полной мере не обеспечена доступность услуг организаций для инвалидов.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования городского округа «Город Чита».

Направление деятельности – обеспечение открытости и доступности информации об организации:

- привести в соответствие действующему законодательству сайты образовательных организаций;
- образовательным организациям обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (разместить гиперссылку на анкету для опроса граждан), разместить сведения о результатах предыдущей оценки качества условий оказания услуг;
- образовательным организациям МБДОУ "Детский сад №40", МБДОУ "Детский сад №2", МБДОУ "Детский сад №4", МБДОУ "Детский сад №9", МБДОУ "Детский сад №12", МБДОУ "Детский сад №54" привести в соответствие действующему законодательству стенды образовательных организаций;
- Комитету образования городского округа «Город Чита» провести проверку соответствия сайтов и стендов образовательных организаций действующему законодательству.

Направление деятельности – обеспечение комфортности:

- двадцати двум организациям обеспечить создание комфортной зоны отдыха (ожидания), шести организациям – понятной навигации внутри

учреждения, в МБДОУ "Детский сад №92" - доступности санитарно-гигиенических помещений.

Направление деятельности – обеспечение доступности условий для инвалидов:

- Комитету образования городского округа «Город Чита» рассмотреть возможность участия в программах по обеспечению доступности услуг образовательных организаций для инвалидов, во взаимодействии с уполномоченными органами обеспечить оборудование стоянок для автотранспортных средств инвалидов; предусмотреть выделение образовательным организациям дополнительных средств на оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями; сменными креслами-колясками;
- образовательным организациям провести обучение (инструктирование) работников по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**9. Информация о качестве работы по каждой организации отдельно, 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 к аналитическому отчету, в приложении 2 и 3 указаны выделенные недостатки в работе организаций.**