

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ХИЛОКСКИЙ РАЙОН» 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 договоров №18-о от 30 января 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:

- официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

15.06.2020

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

- 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 Рособрнадзора 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 **10 организаций** образования муниципального района «Хилокский район».

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

МБДОУ детский сад №1 г. Хилок
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"
МДОУ детский сад №4 г. Хилок
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун
МБДОУ детский сад "Солнышко"
МДОУ детский сад "Родничок"
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга

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»	%
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	12	44	7	58%	19	43%
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	12	44	6	50%	27	61%
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	12	44	7	58%	34	77%
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	12	44	8	67%	42	95%
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	12	44	7	58%	30	68%
МБДОУ детский сад "Солнышко"	12	44	7	58%	34	77%
МДОУ детский сад "Родничок"	12	44	8	67%	18	41%
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	12	44	8	67%	25	57%
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	12	44	10	83%	37	84%

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»)

МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	12	44	10	83%	30	68%
--	----	----	-----------	------------	-----------	------------

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

- стенд 1 организации (**МДОУ детский сад №3 "Звездочка"**) из 10 содержат 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты **МБДОУ детский сад №1 г. Хилок** и **МДОУ детский сад "Родничок"** содержат 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 **муниципального района «Хилокский район»** получили:

Организация	Баллы
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	51
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	56
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	68
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	81

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

МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	63
МБДОУ детский сад "Солнышко"	68
МДОУ детский сад "Родничок"	54
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	62
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	84
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	76

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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад "Родничок".

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 5 организациях (МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад "Солнышко", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. Остальные организации взаимодействует с получателями услуг телефона и электронной почты.

В 10 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
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	90
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	60
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	60
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	60
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	90
МБДОУ детский сад "Солнышко"	90
МДОУ детский сад "Родничок"	90
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	60

МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	90
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	60

В целом МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад "Солнышко", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга.

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
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	30
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	44
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	34
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	77
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	34
МБДОУ детский сад "Солнышко"	39
МДОУ детский сад "Родничок"	21
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	74
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	79
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	17

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

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

октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

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

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

Организация	Число респондентов	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	%	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	%	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	%
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	30	28	93	24	80	25	83
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	44	36	82	39	89	39	89
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	34	31	91	32	94	30	88
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	77	74	96	76	99	76	99
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	34	33	97	29	85	33	97
МБДОУ детский сад "Солнышко"	39	39	100	39	100	39	100

МДОУ детский сад "Родничок"	21	19	90	16	76	17	81
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	74	67	91	67	91	64	86
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	79	66	84	60	76	63	80
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	17	17	100	17	100	17	100

Значения показателей 10 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

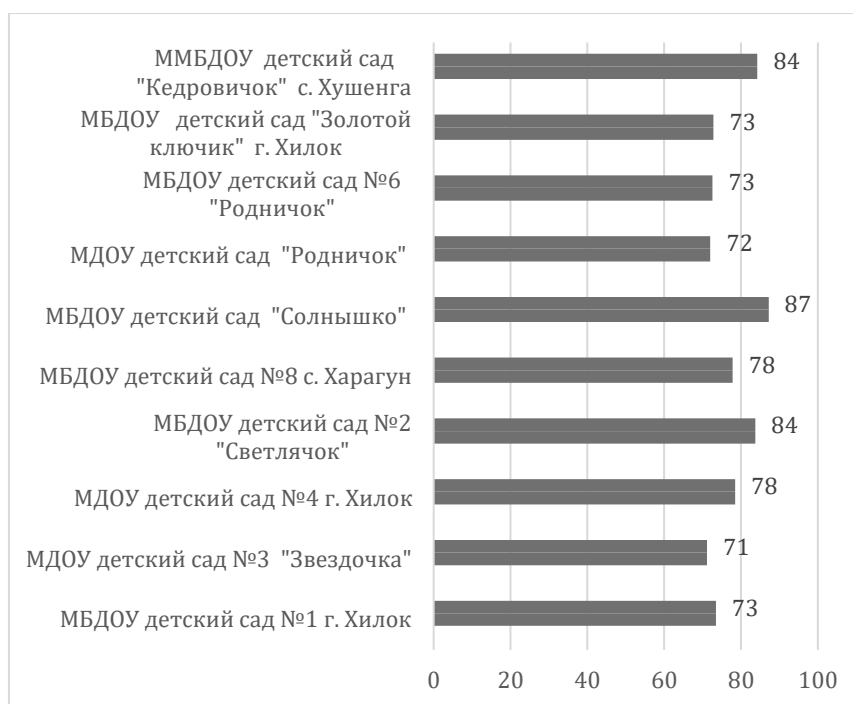
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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 муниципального района «Хилокский район» составило 77 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 Новозоринский детский сад «Солнышко»**, наименьшее - **МДОУ Первочиндантинский детский сад «Теремок»**.

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

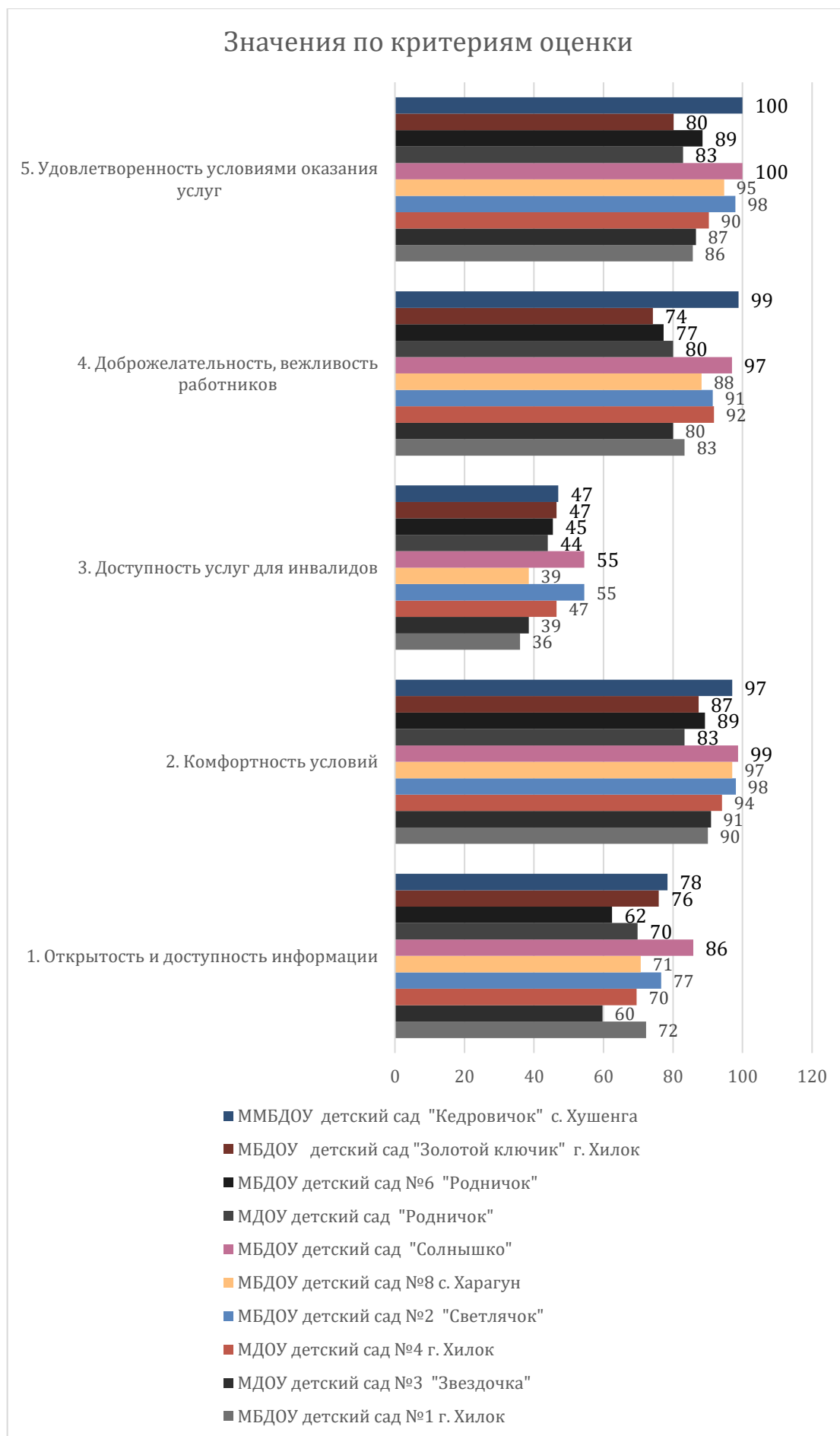
Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	72	90	36	83	86
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	60	91	39	80	87
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	70	94	47	92	90
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	77	98	55	91	98
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	71	97	39	88	95

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

МБДОУ детский сад "Солнышко "	86	99	55	97	100
МДОУ детский сад "Родничок"	70	83	44	80	83
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	62	89	45	77	89
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	76	87	47	74	80
МБДОУ детский сад "Кедровичо к" с. Хушенга	78	97	47	99	100

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 МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга представлены на следующей гистограмме.

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

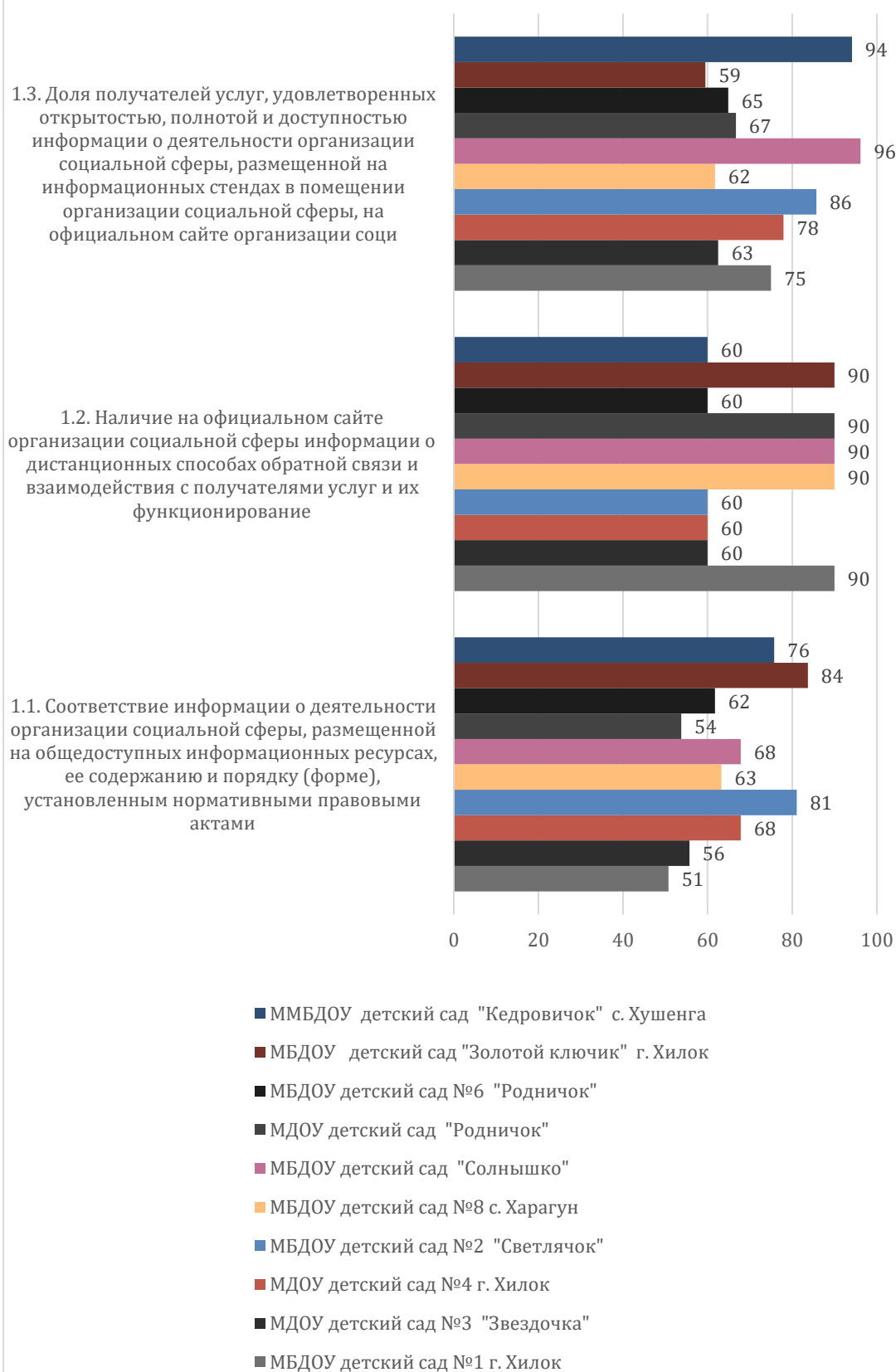


Наибольшее количество баллов (86 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МБДОУ детский сад "Солнышко"**, наименьшее (60 баллов) - **МДОУ детский сад №3 "Звездочка"**.

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

1. Открытость и доступность информации



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
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	75

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

МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	63
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	78
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	86
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	62
МБДОУ детский сад "Солнышко"	96
МДОУ детский сад "Родничок"	67
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	65
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	59
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	94

Исследование показало, что от 4% до 38% 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».

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	%
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	30	26	87
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	44	34	77
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	34	28	82
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	77	72	94
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	34	26	76
МБДОУ детский сад "Солнышко"	39	38	97
МДОУ детский сад	21	20	95

"Родничок"			
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	74	66	89
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	79	60	76
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	17	16	94

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	%
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	30	19	63
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	44	21	48
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	34	25	74
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	77	60	78
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	34	16	47
МБДОУ детский сад "Солнышко"	39	37	95
МДОУ детский сад "Родничок"	21	8	38
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	74	30	41
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	79	34	43

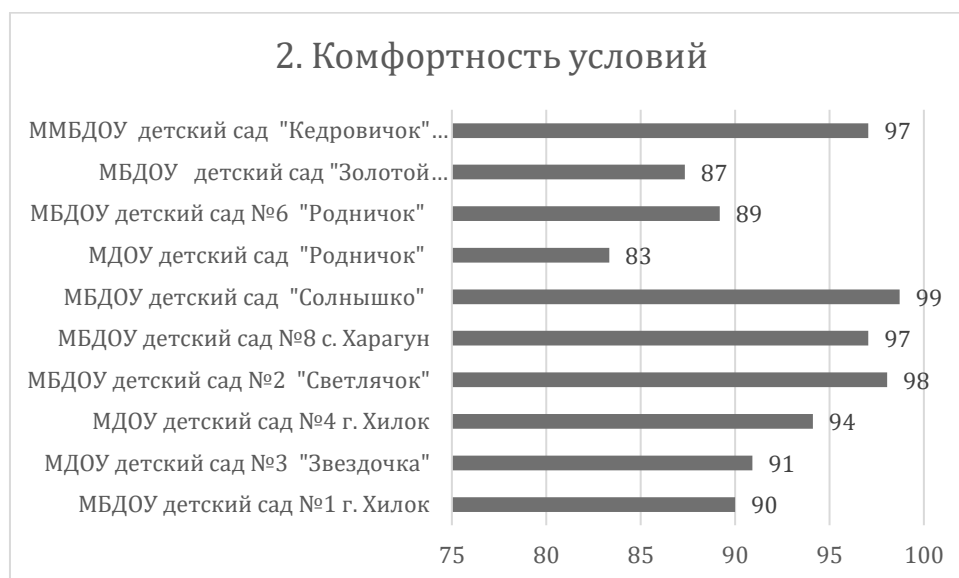
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	17	16	94
--	----	----	----

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

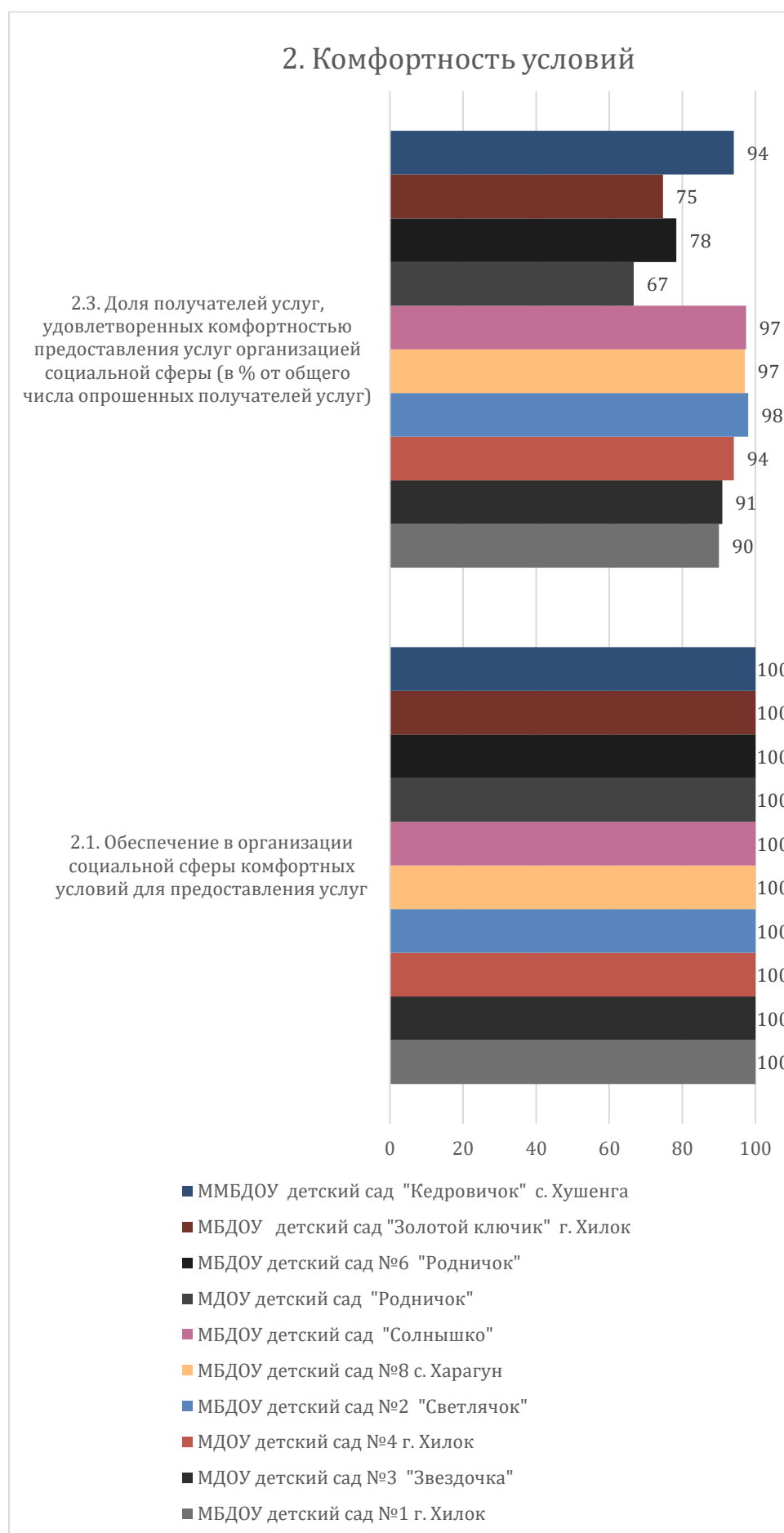
Значение оценки качества МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МБДОУ детский сад "Солнышко"**, наименьшее - **МДОУ детский сад "Родничок"**.

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



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

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

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

Организации	Баллы
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	100
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	100
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	100
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	100
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	100
МБДОУ детский сад "Солнышко"	100
МДОУ детский сад "Родничок"	100
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	100
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	100
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	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
-------------	--------------------	---

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

		организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	30	24	80
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	44	36	82
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	34	30	88
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	77	74	96
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	34	32	94
МБДОУ детский сад "Солнышко"	39	38	97
МДОУ детский сад "Родничок"	21	14	67
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	74	58	78
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	79	59	75
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	17	16	94

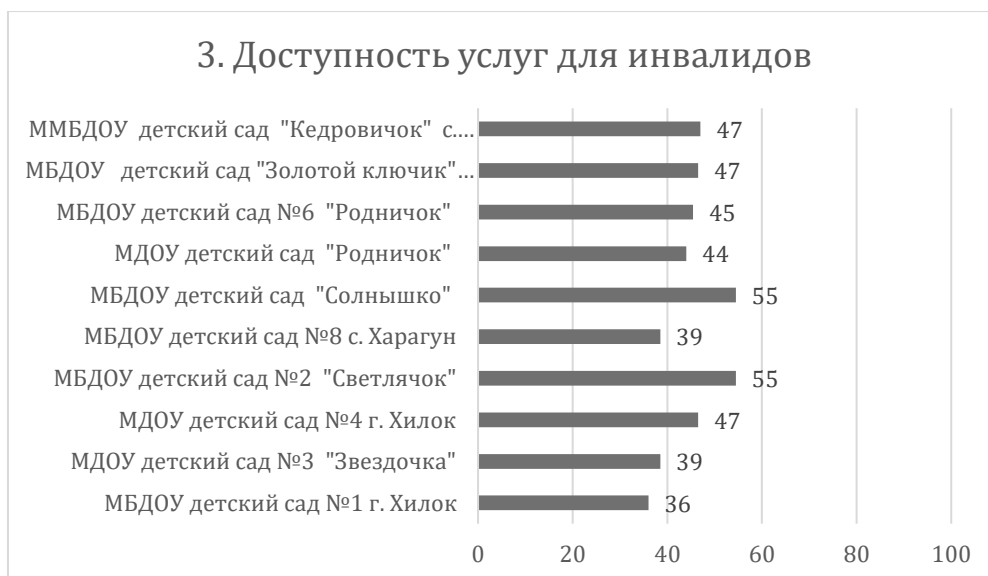
В целом потребители услуг МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

33% потребителей услуг МДОУ детский сад "Родничок" не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга 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 получили **МБДОУ детский сад "Солнышко"** и **МДОУ детский сад "Родничок"**, наименьшее - **МБДОУ детский сад №1 г. Хилок**.

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

10 организаций из 10 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.)

Организации имеют в наличии по 2-4 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, муниципального района «Хилокский район»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	2	3	67
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	3	4	75

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»)

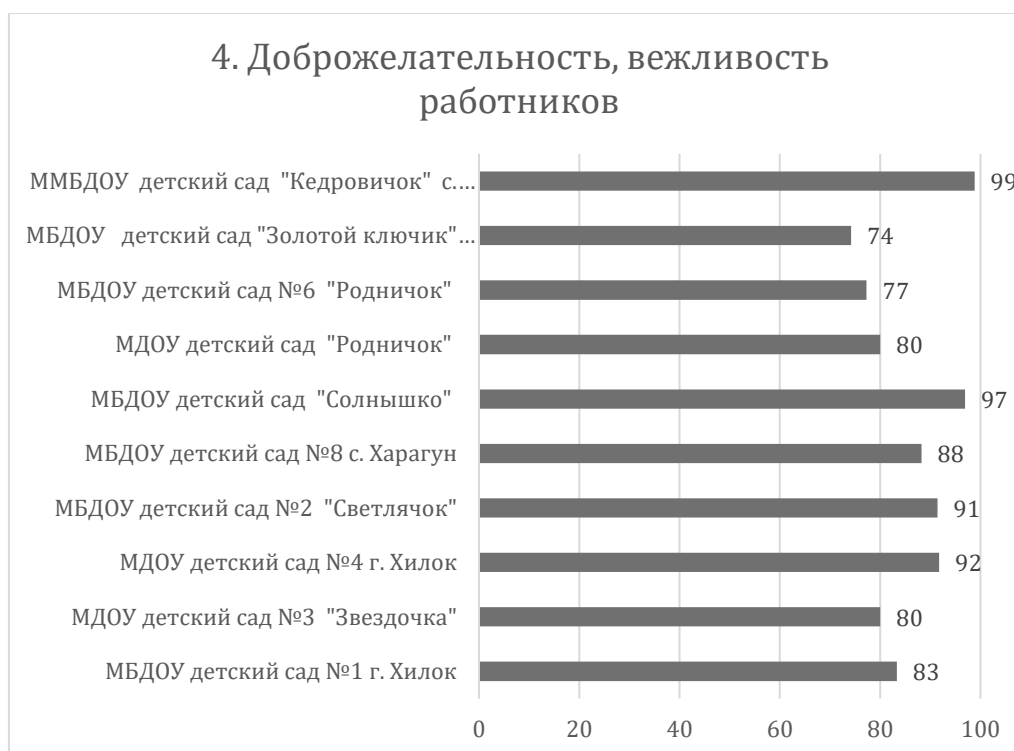
⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

МДОУ детский сад №4 г. Хилок	3	4	75
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	6	8	75
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	3	4	75
МБДОУ детский сад "Солнышко"	3	4	75
МДОУ детский сад "Родничок"	2	3	67
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	5	7	71
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	6	8	75
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	1	2	50

От 25% до 50% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Д. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

Значение оценки качества в организациях муниципального района «Хилокский район» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.



В целом потребители услуг МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга 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	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательнос	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательност
		ью, вежливостью		ью, вежливостью

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

		доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		тью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
МБДОУ детский сад №1 г. Хилок	30	26	87	26	87	21	70
МДОУ детский сад №3 "Звездочка"	44	38	86	37	84	26	59
МДОУ детский сад №4 г. Хилок	34	32	94	33	97	26	76
МБДОУ детский сад №2 "Светлячок"	77	74	96	71	92	62	81
МБДОУ детский сад №8 с. Харагун	34	31	91	33	97	22	65
МБДОУ детский	39	37	95	39	100	37	95

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

сад "Солнышко"							
МДОУ детский сад "Родничок"	21	18	86	21	100	12	57
МБДОУ детский сад №6 "Родничок"	74	62	84	74	100	40	54
МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок	79	61	77	64	81	43	54
МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга	17	17	100	17	100	16	94

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 МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга 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 5% до 46% потребителей услуг неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества МБОО МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга 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».



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 МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации»
 - стенд 1 организации (МДОУ детский сад №3 "Звездочка") из 10 содержат 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
 - сайты МБДОУ детский сад №1 г. Хилок и МДОУ детский сад "Родничок" содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

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 Рособrnнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособrnнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад "Родничок".

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга.

В 10 организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

10 организаций из 10 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.

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 территории⁸.

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

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»)

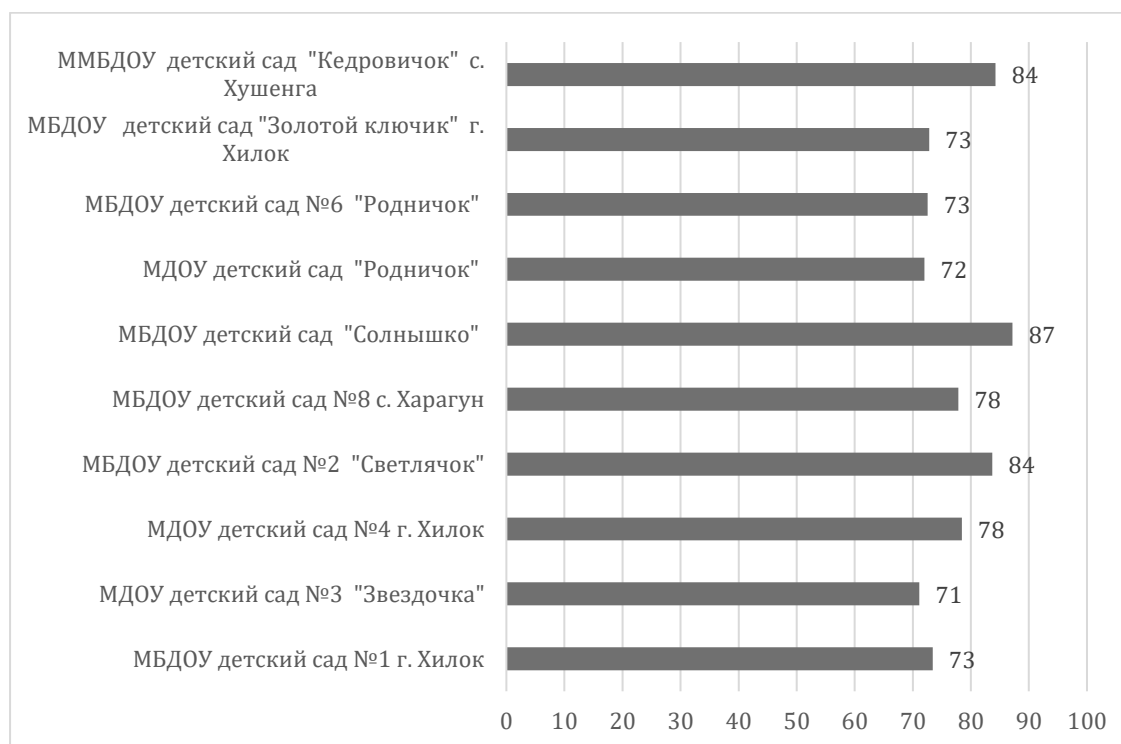
⁸ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

От 5% до 46% потребителей услуг неудовлетворенны 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 **муниципального района «Хилокский район»** составило **77** баллов при 100 возможных.

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



Наибольшее итоговое количество баллов получило **МБДОУ детский сад "Солнышко"**, наименьшее - **МДОУ детский сад №3 "Звездочка"**.

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 Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2**

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

"Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга.

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: **МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад "Родничок".**

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга.

В **10** организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

2 организации (**МДОУ Первочиндантский детский сад «Теремок» и МДОУ Новозоринский детский сад «Солнышко»**) из 5 не имеют условий⁹, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. **МБОО Холуй Базинская НОШ** имеет 1 условие¹⁰, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. Остальные организации по 3 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок.

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 территории¹¹.

От 5% до 46% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

⁹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

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

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

1. руководителям МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга 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 муниципального района «Хилокский район» провести проверки соблюдения МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга 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 муниципального района «Хилокский район» проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. учредителям организаций муниципального района «Хилокский район» МБДОУ детский сад №1 г. Хилок, МДОУ детский сад №3 "Звездочка", МДОУ детский сад №4 г. Хилок, МБДОУ детский сад №2 "Светлячок", МБДОУ детский сад №8 с. Харагун, МБДОУ детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Родничок", МБДОУ детский сад №6 "Родничок", МБДОУ детский сад "Золотой ключик" г. Хилок, МБДОУ детский сад "Кедровичок" с. Хушенга создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по

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

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.