Муниципальный отдел управления образованием

Администрации Мишкинского района

Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории

Мишкинского района

Мишкино, 2021 г.

**ВВЕДЕНИЕ**

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Курганской области была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

* Федеральным законом от 05.12.2017№ 392 «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»;
* Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качеств а оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 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»;
* Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);
* 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 приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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»;
* Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;
* Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам.»

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек.

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сельских образовательных учреждениях**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max 14) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 45) | Информативность сайта | | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 14 | 100 | 43 | 96 | 98 | |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 13 | 93 | 45 | 100 | 96 | |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | + | + | + | - | - | 90 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | + | + | + | - | + | 100 |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 28 | 25 | 89,3 | 24 | 22 | 91,7 | 90,5 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 63 | 63 | 100 | 58 | 57 | 98,3 | 99,1 |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиеничес-ких помещений | Санитарное состояние помещений организации | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | + | + | + | + | + | 100 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | - | - | + | + | + | 60 |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 32 | 30 | 93,8 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 63 | 63 | 100 |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | + | - | - | - | - | 20 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | + | - | - | - | - | 20 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | 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) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | - | - | - | + | + | + | 60 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | - | - | - | + | - | + | 40 |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 2 | 2 | 100 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 16 | 16 | 100 |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 32 | 28 | 87,5 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 63 | 63 | 100 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 32 | 32 | 100 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 63 | 63 | 100 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 27 | 27 | 100 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 55 | 55 | 100 |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество готовых рекомендовать | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 32 | 30 | 93,8 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 63 | 63 | 100 |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 32 | 30 | 93,8 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 63 | 63 | 100 |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 32 | 31 | 96,9 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 63 | 63 | 100 |

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в дошкольных образовательных учреждениях**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max 11) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 40) | Информативность сайта | | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 11 | 100 | 40 | 100 | 100 | |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | + | + | + | - | + | 100 |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 251 | 241 | 96,0 | 166 | 162 | 97,6 | 96,8 |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиеничес-ких помещений | Санитарное состояние помещений организации | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | + | + | + | + | + | 100 |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 291 | 275 | 94,5 |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | - | - | + | - | - | 20 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | 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) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | - | - | - | + | + | - | 40 |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 12 | 10 | 83,3 |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 291 | 277 | 95,2 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 291 | 281 | 96,6 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 206 | 205 | 99,5 |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество готовых рекомендовать | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 291 | 280 | 96,2 |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 291 | 281 | 96,6 |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКДОУ «ДС№ 2 ОВ» | 291 | 279 | 95,9 |

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях, реализующих программы дополнительного образовнаия в области спорта**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max 11) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 38) | Информативность сайта | | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 11 | 100 | 38 | 100 | 100 | |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | + | + | + | - | + | 100 |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Часто задаваемые вопросы

\*\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 183 | 181 | 98,9 | 184 | 183 | 99,5 | 99,2 |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиеничес-ких помещений | Санитарное состояние помещений организации | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | + | + | + | + | + | 100 |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 209 | 206 | 98,6 |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | + | - | + | - | + | 60 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | 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) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | - | - | - | + | - | - | 20 |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 16 | 15 | 93,8 |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 209 | 208 | 99,5 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 209 | 206 | 98,6 |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 158 | 156 | 98,7 |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество готовых рекомендовать | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 209 | 205 | 98,1 |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 209 | 206 | 98,6 |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АТЕ | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| 32 | МКУДО «Мишкинская ДЮСШ» | 209 | 206 | 98,6 |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с  
утвержденным перечнем показателей у учреждения выявлен ряд  
недостатков, а именно:

1) Недостатки выявленные по результатам обследования официальных  
сайтов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые  
информационные объекты/элементы или соответствующая информация на  
официальном сайте организации/отсутствует (не работает) официальный  
сайт. (см. Приложение 1)

2) Недостатки выявленные в ходе изучения условий комфортности  
оказания услуг, т.е. отсутствуют некоторые параметры комфортности в  
помещениях образовательных организаций. (см. Приложение 2)

3) Недостатки выявленные в ходе изучения условий доступности как  
образовательных учреждений и прилегающей территории, так и самих услуг  
для получателей услуг, имеющих ограничения по здоровью, т.е. отсутствуют  
некоторые параметры доступности. (см. Приложение 2)

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Курганской области **итоговый балл отрасли образования составил 87,7 баллов.**

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов организаций в сети Интернет, т.е. добавить недостающие элементы в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами, разработать официальные сайты, решить проблемы с работоспособностью официальных сайтов;

2) Для повышения показателей комфортности условий оказания услуг необходимо устранить выявленные недостатки по параметрам, характеризующим комфортность условий оказания услуг;

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями;

4) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательного учреждения рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса. Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг см. в Приложении 3.

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АТЕ** | Городские/районные/пгт | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 | Итоговый балл по учреждению |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 32 | МКОУ «Коровинская СОШ» | 97,8 | 90,0 | 90,5 | 92,5 | 100,0 | 96,9 | 93,8 | 96,9 | 20,0 | 60,0 | 100,0 | 60,0 | 87,5 | 100,0 | 100,0 | 95,0 | 93,8 | 93,8 | 96,9 | 95,3 | 87,9 |
| 32 | МКОУ «Восходская СОШ» | 96,4 | 100,0 | 99,1 | 98,6 | 60,0 | 80,0 | 100,0 | 80,0 | 20,0 | 40,0 | 100,0 | 52,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 86,1 |
| max значение | | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АТЕ** | Городские/районные/пгт | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 | Итоговый балл по учреждению |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 32 | МКДОУ «ДС№2 ОВ» | 100,0 | 100,0 | 96,8 | 98,7 | 100,0 | 97,3 | 94,5 | 97,3 | 20,0 | 40,0 | 83,3 | 47,0 | 95,2 | 96,6 | 99,5 | 96,6 | 96,2 | 96,6 | 95,9 | 96,1 | 87,1 |
| max значение | | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АТЕ** | Городские/районные/пгт | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 | Итоговый балл по учреждению |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 32 | МКДОУ «ДС№2 ОВ» | 100,0 | 100,0 | 99,2 | 99,7 | 100,0 | 99,3 | 98,6 | 99,3 | 60,0 | 20,0 | 93,8 | 54,1 | 99,5 | 98,6 | 98,7 | 99,0 | 98,1 | 98,6 | 98,6 | 98,4 | 90,1 |
| max значение | | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | **100,0** |