

**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о
качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования
муниципального района «Нерчинско-Заводский район»
за 2018 год**

1. Место, время

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 20 октября 2018 года по 15 ноября 2018 года.

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.), проектом Приказа Минобрнауки России «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые оценивались на наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, информационные стенды в помещениях указанных организаций, анкеты руководителей организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом

доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими.

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

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

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

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

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) с учётом проекта Приказа Минобрнауки России «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

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

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **11** организаций образования:

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

№	Наименование учреждения
1.	МОУ Михайловская СОШ

2.	МДОУ Больше Зерентуйский детский сад Белочка
3.	МОДО ДДТ
4.	МОУ Георгиевская ООШ
5.	МОУ Уров Ключевская СОШ
6.	МОУ Аргунская СОШ
7.	МДОУ Михайловский детский сад Родничок
8.	МОУ Широковская СОШ
9.	МДОУ Чашино Ильди́канский д/с Ивушка
10.	МДОУ Ивановский детский сад Чебурашка
11.	МДОУ Явленский детский сад Светлячок

Информация о количестве организаций по типам представлена в таблице:

Сведения о количестве организаций, прошедших в 2018 году НОКУ

№	Тип организации	Количество
1	Общеобразовательные организации	5
2	Организации дошкольного образования	5
3	Организации дополнительного образования	1
	Итого организаций	11

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

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

- соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
- наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении

организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет".

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

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

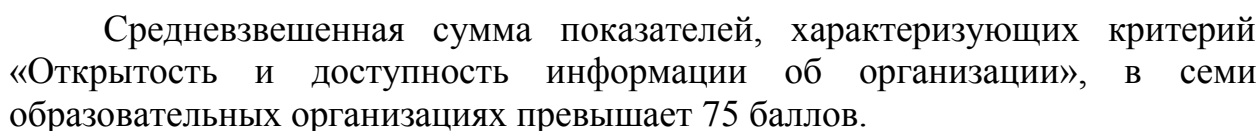
Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» по муниципальному району.

Значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» по муниципальному району

Показатели	Баллы	Максимальный балл
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	20,3	30
Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	19,9	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38,5	40

Значение последнего показателя близко к максимальному значению. Значение первого – 67,7%, второго – 66,3% от максимального значения.

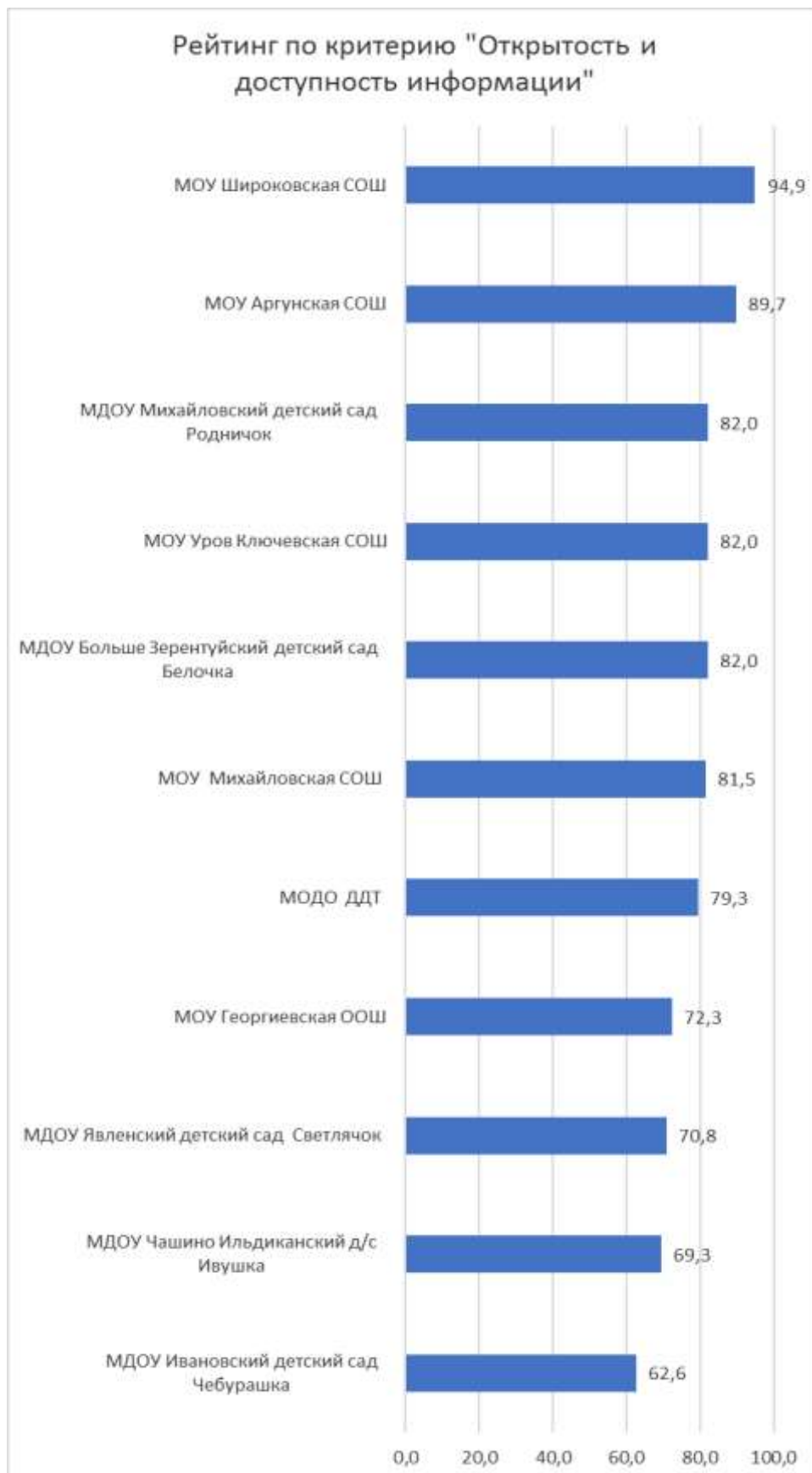


Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» включает анализ сайта и стенда организации образования. Доля размещенных на сайтах пяти организаций материалов составляет 81-90% и более 90% от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. Доля материалов, размещенных на стендах организаций в этих же пределах. Доля материалов, размещенных на сайте и стенде МДОУ Чашино-Ильдиканский детский сад «Ивушка», МДОУ Ивановский детский сад «Чебурашка», МДОУ Явленский детский сад «Светлячок», МОУ Георгиевская ООШ, составляет менее 70% либо 71-80% от установленных нормативными правовыми актами. Это говорит о невыполнении учреждением нормативных документов в сфере образования, касающиеся требования ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части обеспечения информационной открытости деятельности образовательных организаций.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в организациях обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону и электронной почте, в полной мере не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (не размещена гиперссылка на анкету для опроса граждан).

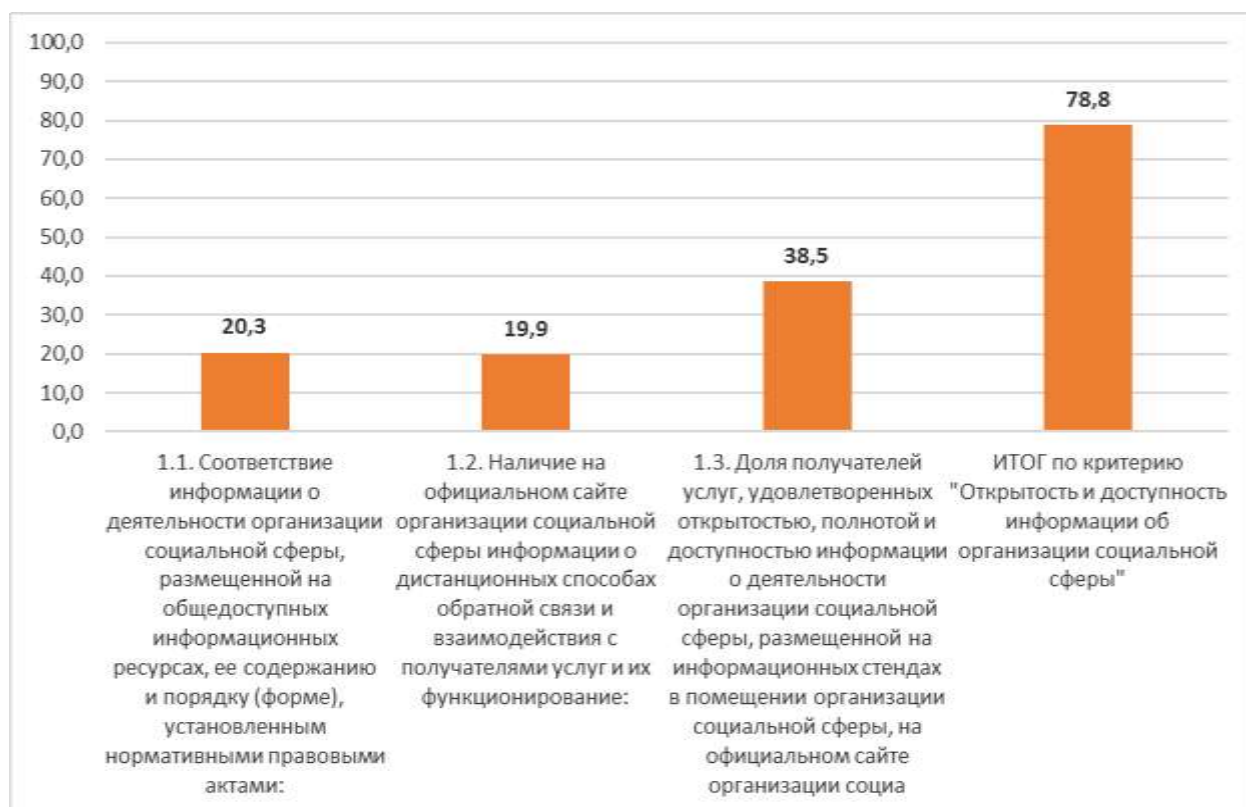
Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"», который рассчитывается посредством интернет-анкетирования. 96% потребителей услуг образовательных организаций удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. В образовательных организациях МДОУ Чашино-Ильдиканский детский сад «Ивушка», МОУ Георгиевская ООШ, МДОУ Явленский детский сад «Светлячок» 100% потребителей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций. При этом выявлено нарушение этими учреждениями ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Это может говорить либо о том, что участники опроса не пользуются информационным ресурсом организации, либо о фальсификации при проведении анкетирования.

На следующей диаграмме приведен рейтинг образовательных организаций по 1 критерию оценки:



Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации» в муниципальном районе «Нерчинско-Заводский район», **78,8** баллов из возможных **100** баллов.

*Значения показателей,
характеризующих 1 критерий оценки по муниципальному району*



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

В ходе исследования опрошено **270** респондентов - потребителей услуг данных организаций. Распределение респондентов по организациям отражено в следующей таблице:

Распределение респондентов по организациям

МОУ Михайловская СОШ	32
МДОУ Больше Зерентуйский детский сад Белочка	17
МОДО ДДТ	66
МОУ Георгиевская ООШ	16

МОУ Уров Ключевская СОШ	29
МОУ Аргунская СОШ	60
МДОУ Михайловский детский сад Родничок	5
МОУ Широковская СОШ	19
МДОУ Чашино Ильди́канский д/с Ивушка	5
МДОУ Ивановский детский сад Чебурашка	12
МДОУ Явленский детский сад Светлячок	9
Итого	270

Объем выборочной совокупности составил 30% от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года. Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности. На момент проведения исследования требований об объеме выборки не было опубликовано в официальных источниках информации.

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

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

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

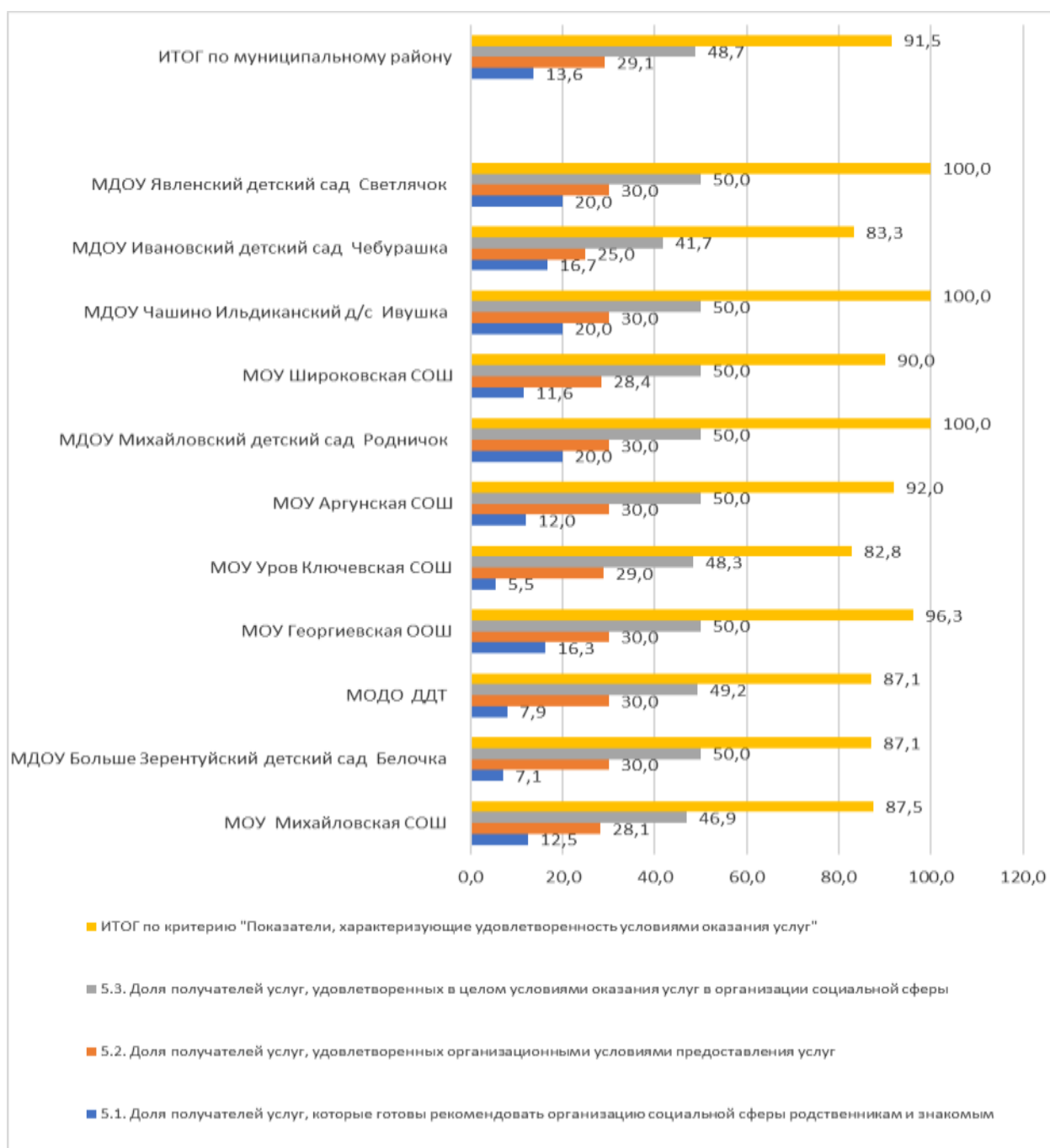
В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по муниципальному району.

Значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по муниципальному району

Показатели	Баллы	Максимальный балл
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	13,6	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	29,1	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	48,7	50

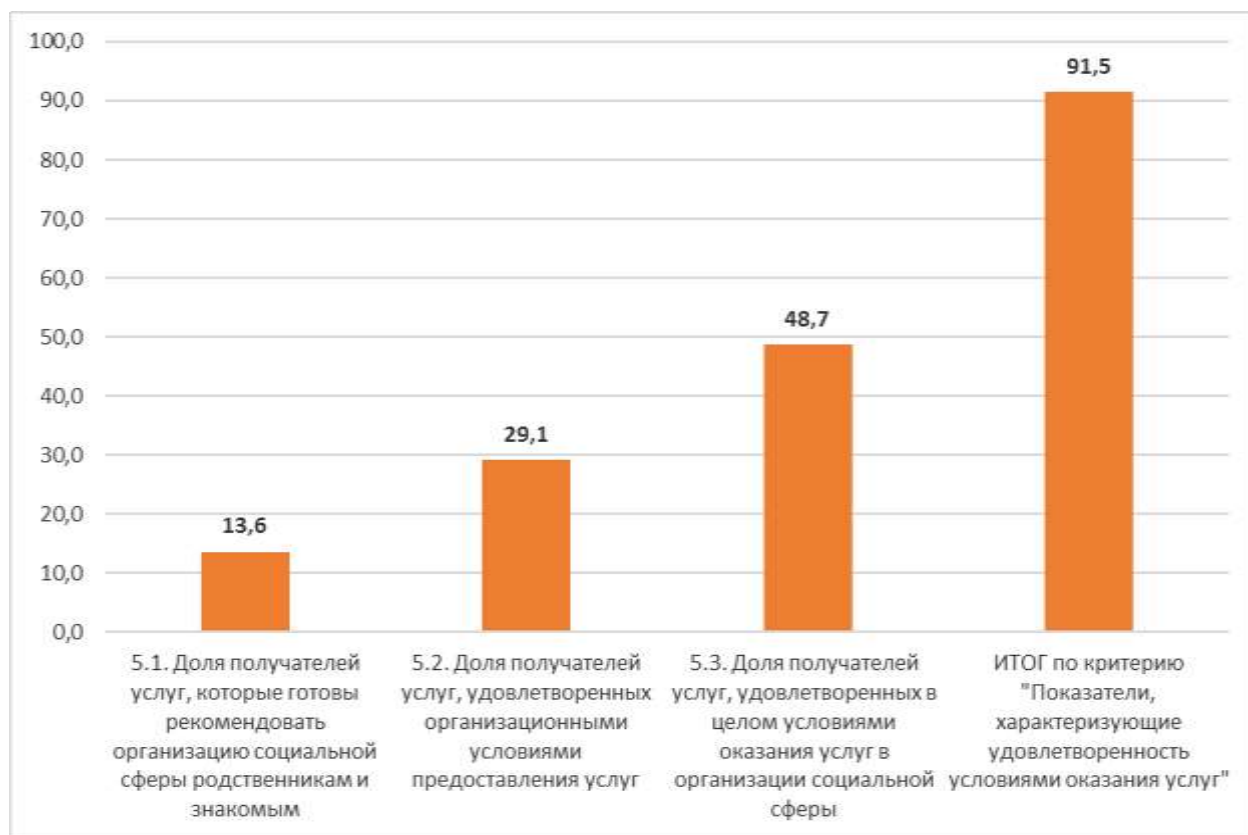
Значения двух последних показателей близки максимальным значениям. Значения первого – составляет 68% от максимального балла, столько получателей услуг готовы рекомендовать организации муниципального района «Нерчинско-Заводский район» родственникам и знакомым.

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

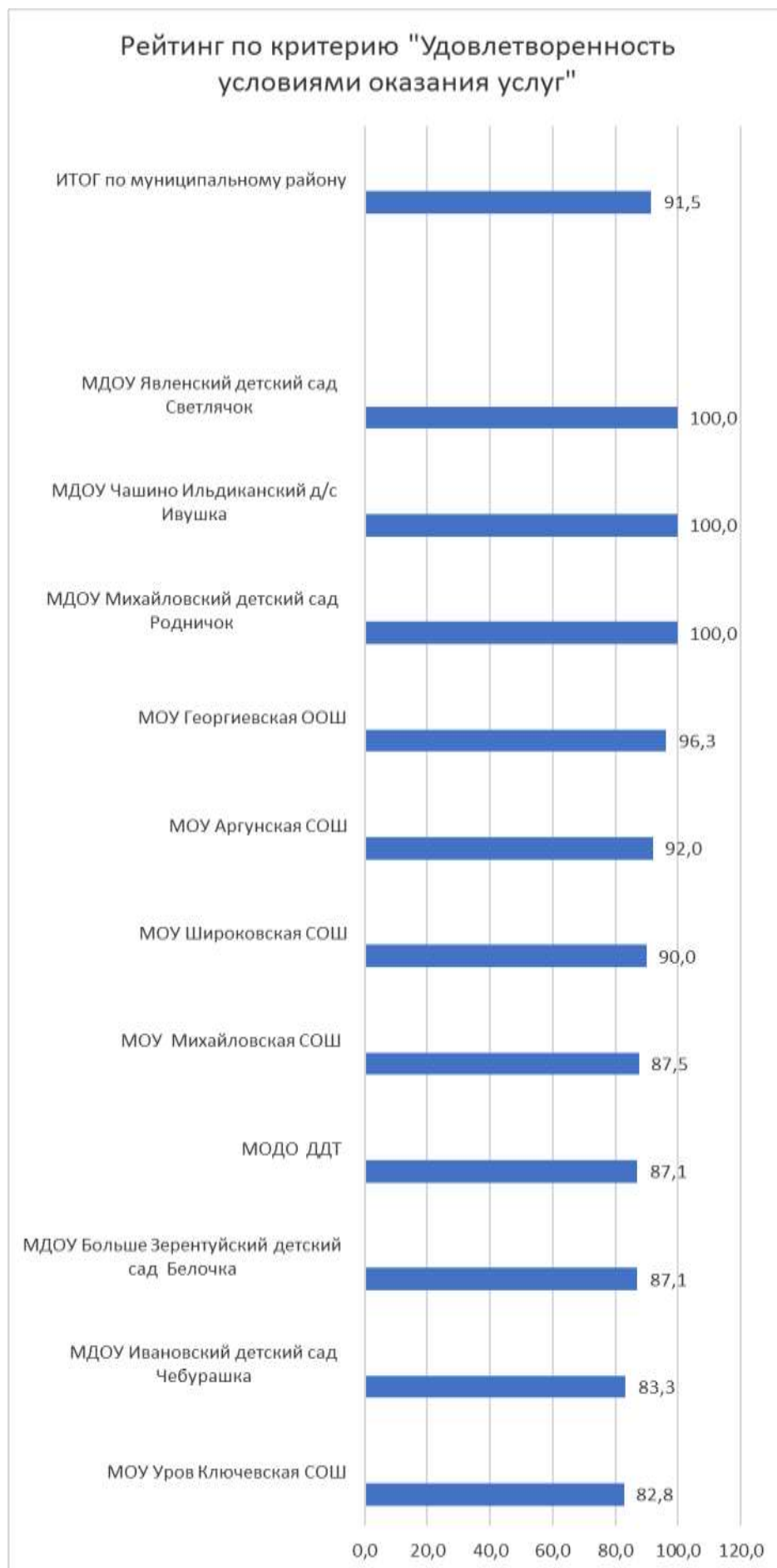


Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в муниципальном районе «Нерчинско-Заводский район», **91,5** баллов из возможных **100** баллов.

*Значения показателей,
характеризующих 5 критерий оценки по муниципальному району*



На следующей диаграмме приведен рейтинг образовательных организаций по 5 критерию оценки:



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

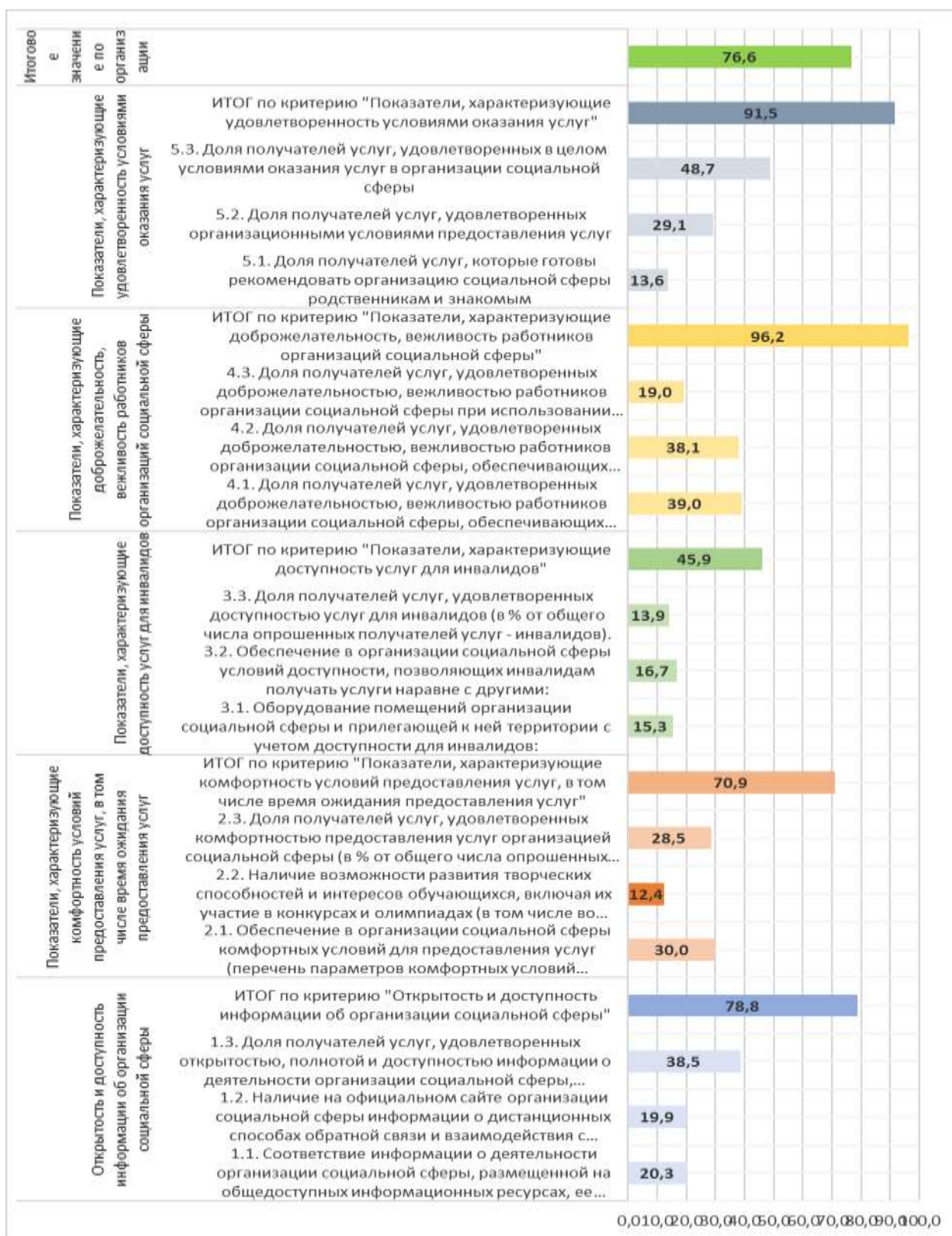
6. Значения по каждому показателю оценки (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями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

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

Показатель оценки качества организации сферы образования по муниципальному району «Нерчинско-Заводский район» **76,6** баллов при 100 возможных.

На диаграмме представлено распределение образовательных организаций муниципального района «Нерчинско-Заводский район» по показателям оценки качества организации.

Распределение образовательных организаций по показателям оценки качества организации (общее)



Значения показателей в разрезе организаций представлены в Приложение 1 к отчету

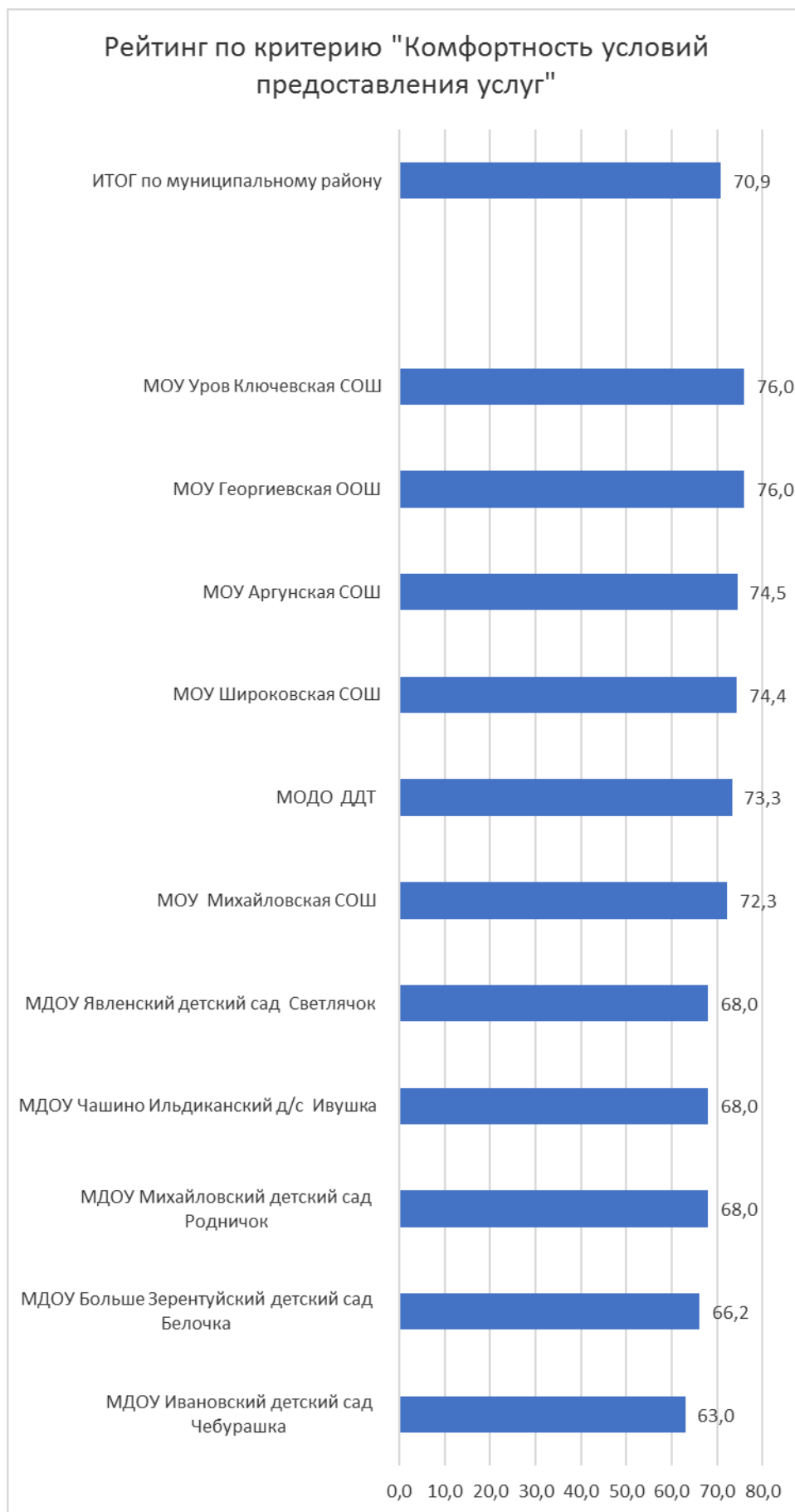
В таблице ниже приведены значения оценки в баллах по каждому критерию.

Значения по критериям оценки (в баллах)

Критерии	Количество баллов	Максимальный балл
Открытость и доступность информации об организации	78,8	100
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	70,9	100
Доступность услуг для инвалидов	45,9	100
Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	96,2	100
Удовлетворенность условиями оказания услуг	91,5	100

Данные таблицы показывают, что получатели услуг организации в целом удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации, доброжелательностью, вежливостью работников. Количество баллов, набранных по показателю «Комфортность условий предоставления услуг», говорит о средней удовлетворенности потребителей услуг по этой позиции.

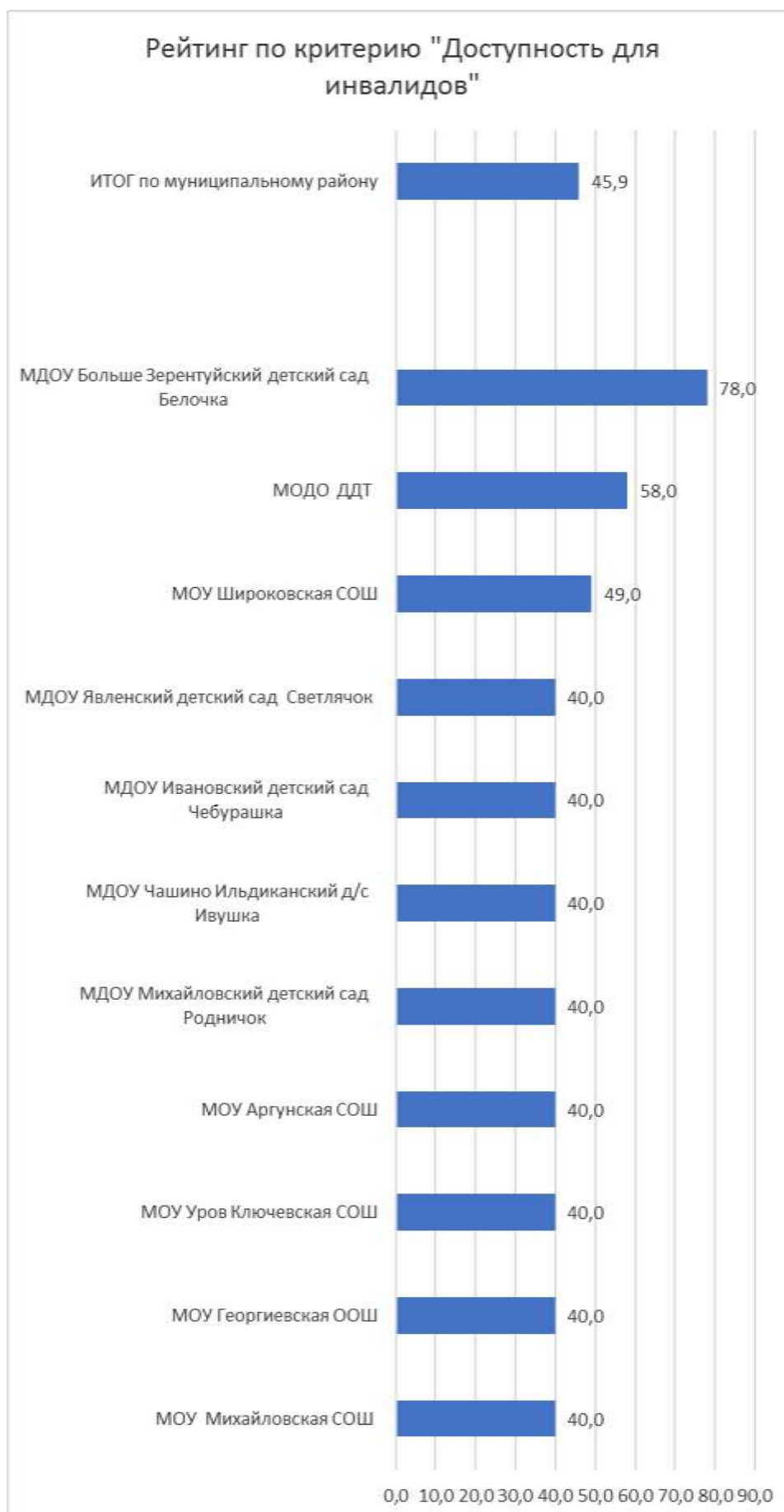
На следующей диаграмме приведен рейтинг образовательных организаций по 2 критерию оценки:



По критерию «Доступность услуг для инвалидов» организации образования муниципального района «Нерчинско-Заводский район» набрали **45,9** баллов из 100 возможных, что говорит о недостаточности работы в этом направлении. Так в организациях отсутствуют:

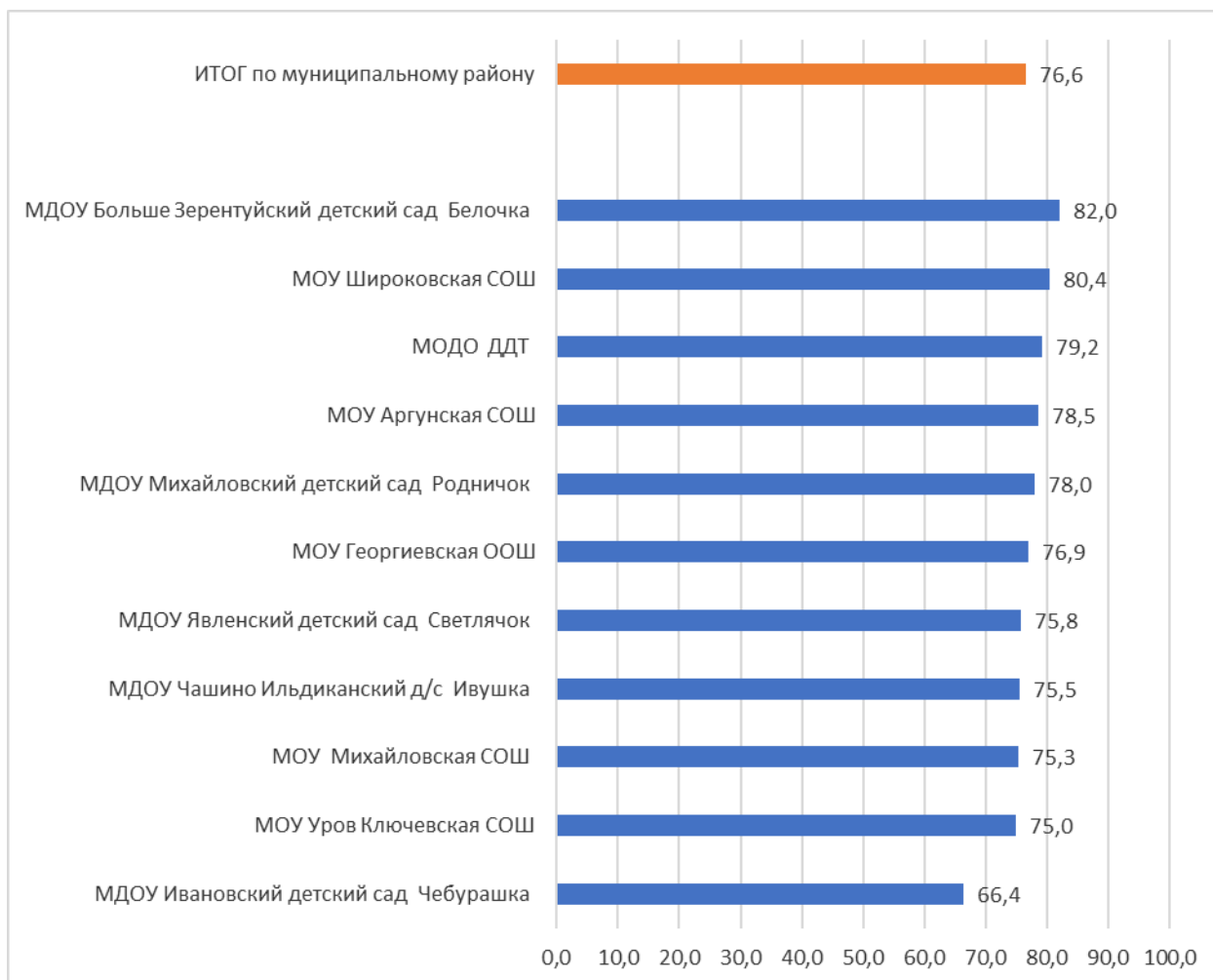
- пандусы (подъемные платформы) входных групп;
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению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

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



На диаграмме представлена средневзвешенная сумма показателей по муниципальному району и по организациям образования муниципального района «Нерчинско-Заводский район».

Средневзвешенная сумма показателей по муниципальному району и по организациям образования



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

По критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организации» выявлено несоответствие установленным требованиям сайтов и стендов МДОУ Чашино-Ильдиканский детский сад «Ивушка», МДОУ Ивановский детский сад «Чебурашка», МДОУ Явленский детский сад «Светлячок», МОУ Георгиевская ООШ. В образовательных организациях МДОУ Чашино-Ильдиканский детский сад «Ивушка», МОУ Георгиевская ООШ, МДОУ Явленский детский сад «Светлячок» 100% потребителей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций. При этом выявлено нарушение этими

учреждениями ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Это может говорить либо о том, что участники опроса не пользуются информационным ресурсом организации, либо о фальсификации при проведении анкетирования. В образовательных организациях муниципального района «Нерчинско-Заводский район» в полной мере не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (не размещена гиперссылка на анкету для опроса граждан).

При оценке организации по критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлены следующие недостатки в работе организаций образования муниципального района «Нерчинско-Заводский район»: отсутствуют пандусы (подъемные платформы) входных групп; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории. Не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

Показатель оценки качества организации сферы образования по муниципальному району «Нерчинско-Заводский район» составляет **76,6** баллов при 100 возможных.

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления по четырем критериям из пяти: количество баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составляет **78,8** балла из 100 возможных, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **70,9** баллов, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **96,2** баллов, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **91,5** баллов. При этом в полной мере не обеспечена доступность услуг организации для инвалидов.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования муниципального района «Нерчинско-Заводский район».

Направление деятельности – обеспечение доступности условий для инвалидов: обеспечить оборудование входных групп пандусами

(подъемными платформами); стоянками для автотранспортных средств инвалидов; адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями; сменными креслами-колясками; провести обучение (инструктирование) работников по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Направление деятельности - открытость и доступность информации об организации: привести в соответствие сайты и стенды МДОУ Чашино-Ильдиканский детский сад «Ивушка», МОУ Георгиевская ООШ, МДОУ Явленский детский сад «Светлячок», обратить внимание на актуальность размещения информации, наличие отчетов о самообследовании организации, установленные приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года №462; сведений о финансово-хозяйственной деятельности образовательных организаций, обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы

9. Информация о качестве работы по каждой организации отдельно, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, шаблон для сайта www.bus.gov.ru представлены в приложении 1 к аналитическому отчету.