АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЕФРЕМОВ В 2020 ГОДУ

**Общая характеристика независимой оценки качества условий** **осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования город Ефремов в 2020 году**

Независимая оценка была проведена в отношении: МКДОУ "Военногородской детский сад", МКДОУ "Лобановский детский сад", МКДОУ "Красинский детский сад", МКДОУ "Ясеновской детский сад", МКДОУ "Шиловский детский сад", МКДОУ "Шкилевский детский сад", МКДОУ "Первомайский детский сад", МКДОУ "Ступинский детский сад", МКДОУ "Степнохуторский детский сад", МКДОУ "Чернятинский детский сад", МКУ ДО «ДДЮТ».

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;

- повышения качества предоставляемых услуг образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- 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, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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»).

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 363 респондента, в том числе 84 мужчины и 279 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 53 чел. (14,6%);

26-40 лет – 192 чел. (52,9%);

41-60 лет – 103 чел. (28,4%);

старше 60 лет – 15 чел. (4,1%).

В опросе приняли участие 25 человек с ограниченными возможностями здоровья.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 87,7 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации образования» – 100 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,6 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 39 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99,9 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. **«Открытость и доступность информации об организации образования»**

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организаций, размещенная на информационных стендах в помещении организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организаций имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Расчет показателя 1: (100+100)/2=100 (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организаций имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1. Абонентский номер телефона,
2. Адрес электронной почты,
3. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан),
4. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия, что составляет 100 баллов.

По показателю 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

363 из 363 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, 363 человек - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3: (100 + 100)/2=100 (баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (К1):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 100 баллов |
| Показатель 3 | 100 баллов |
| Итого по критерию (К1) | (0,3\*100)+(0,3\*100)+(0,4\*100)=100 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

1. **«Комфортность условий предоставления услуг»**

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

В организациях реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебель;

- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- ежедневная уборка помещений организации социальной сферы;

- доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.

- возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте.

Расчет показателя 1: в наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 99,2% респондентов от общего количества опрошенных.

Расчет показателя 2: (360/363) \* 100 = 99,2 (баллов).

Расчет критерия **«Комфортность условий предоставления услуг»** (К2):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 99,2 баллов |
| Итого по критерию (К2) | (0,5\*100)+(0,5\*99,2)=99,6 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,6 баллов из 100 возможных.

1. **«Доступность услуг для инвалидов»**

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Оборудование территорий, прилегающих к организациям, и их помещений разное.

В МКУ ДО «ДДЮТ» выполняются следующие условия:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В МКДОУ "Военногородской детский сад", МКДОУ "Ясеновской детский сад" пандус не требуется (низкий порог).

В МКДОУ "Степнохуторский детский сад" установка пандуса невозможна по техническим причинам.

В остальных организациях не выполняются следующие условия:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

-Наличие сменных кресел-колясок.

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; среднее по 11-ти организациям 9,1 баллов.

100/1100\*100 = 9,1 (баллов).

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

В организациях реализованы различные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Во всех организациях имеется альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

В МКУ ДО «ДДЮТ» выполняется условие:

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Во всех организациях не выполняются условия:

- 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).

Расчет показателя 2: среднее по пяти организациям 40 баллов.

240/1100\*100 = 21,8 (баллов).

Предложения: предусмотреть следующие условия в организациях:

 - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

- наличие сменных кресел-колясок;

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 25 респондент данной категории населения, относящихся к мобильной группе, из них 92% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3: (23/25) \* 100 = 92 (балла).

Респонденты внесли следующие предложения: Обустройство помещений и территории для инвалидов в МКДОУ "Лобановский детский сад"; Организовать парковку на территории МКУ ДО «ДДЮТ», так как с ребенком-инвалидом нужно переходить дорогу ,чтобы добраться.

Расчет критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** (К3):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 9,1 баллов |
| Показатель 2 | 21,8 баллов |
| Показатель 3 | 92 баллов |
| Итого по критерию (К3) | (0,3\*9,1)+(0,4\*21,8)+(0,3\*92)=39 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 39 баллов из 100 возможных.

1. **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

По показателю 1: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 363 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Расчет показателя 1: (363/363) \* 100 = 100 (баллов).

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 363 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2: (363/363) \* 100 = 100 (баллов).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 363 респондентов, из них 99,7% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3: (362/363) \* 100 = 99,7 (баллов).

Расчет критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организации»** (К4):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 100% = 100 баллов |
| Показатель 2 | 100% = 100 баллов |
| Показатель 3 | 99,7% = 99,7 баллов |
| Итого по критерию (К4) | (0,4\*100)+(0,4\*100)+(0,2\*99,7)=99,9 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,9 баллов из 100 возможных.

1. **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По показателю 1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 363 респондентов, из них 100% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1: (363/363) \* 100 = 100%.

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 363 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2: (363/363) \* 100 = 100%.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 363 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3: (363/363) \* 100 = 100%.

Расчет критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организации»** (К5):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 100% = 100 баллов |
| Показатель 2 | 100% = 100 баллов |
| Показатель 3 | 100% = 100 баллов |
| Итого по критерию (К5) | (0,3\*100) + (0,2\*100) + (0,5\*100) = 100 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Таблица 1

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

| *№* | *Наименование показателя* | *Количество удовлетворенных, Куд* | *Количество опрошенных, Копрош* | *Доля удовлетворенных**У=(Куд/Копрош)х100* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1.1 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на***информационных стендах*** в помещении организации | 363 | 363 | 100 |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на***официальном сайте*** организации | 363 | 363 | 100 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 360 | 363 | 99,2 |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.) | 23 | 25 | 92 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***первичный контакт*** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 363 | 363 | 100 |
| 5. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***непосредственное оказание услуги****,* при обращении в организацию | 363 | 363 | 100 |
| 6. | Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании ***дистанционных форм*** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 362 | 363 | 99,7 |
| 8. | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 363 | 363 | 100 |
| 9. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 363 | 363 | 100 |
| 10. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 363 | 363 | 100 |