



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Рупп С.В.



Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
в образовательных организациях, расположенных на территории Зиминского
городского муниципального образования Иркутской области

Тюмень, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг | 5 |
| Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки..... | 17 |
| Итоговые значения показателей независимой оценки | 23 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 24 |

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг в образовательных организациях, расположенных на территории Зиминского городского муниципального образования Иркутской области, проведена независимая оценка в отношении 10 образовательных учреждений. Все работы выполнены в соответствии с:

– Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– 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»;

– постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

– приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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 образовательным программам»;

– приказом Министерства труда Российской Федерации 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»;

– приказом Министерства труда Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики 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»;

– приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

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

- 1) открытость и доступность информации об образовательных организациях;
- 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.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в образовательных организациях проходил удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях, а информацию о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение параметров комфортности и доступности для инвалидов) предоставили руководители/уполномоченные лица организаций.

Анализ официальных сайтов образовательных организаций проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

Сроки проведения независимой оценки качества – 24.03.2022-04.04.2022.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

| № | Учреждение | Количество обучающихся | Объем выборочной совокупности | Объем выборочной совокупности, полученный в ходе проведения НОК |
|----|--|------------------------|-------------------------------|---|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 715 | 286 | 456 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 375 | 150 | 187 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 758 | 304 | 455 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 337 | 135 | 189 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 679 | 272 | 399 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 145 | 58 | 72 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 250 | 100 | 107 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 457 | 183 | 243 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 145 | 58 | 96 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 598 | 240 | 240 |

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

| № п/п | Организация | Количество информационных объектов на стенде* | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте** | Информативность сайта | Итоговый балл |
|-------|--|---|------------------------|---|-----------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 15 | 100 | 45 | 100 | 100 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 15 | 100 | 45 | 100 | 100 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 15 | 100 | 45 | 100 | 100 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 15 | 100 | 45 | 100 | 100 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 15 | 100 | 45 | 100 | 100 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 15 | 100 | 44 | 97,8 | 98,9 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 15 | 100 | 40 | 100 | 100 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 15 | 100 | 40 | 100 | 100 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 15 | 100 | 40 | 100 | 100 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 15 | 100 | 37 | 97,4 | 98,7 |

* max 15

** Для ДО max 40, для ОО max 45, для ДОД max 38

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. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

| № п/п | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы* | Анкета или ссылка на нее** | Итоговый балл |
|-------|--|---------|-------------------|----------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | | | | | |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | + | + | + | + | 100 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | + | + | - | + | 90 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | + | + | + | - | 90 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | + | + | + | + | 100 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | + | + | + | + | 100 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | + | + | + | + | 100 |
| 8 | МКДОУ " Детский сад №56" | + | + | + | + | 100 |
| 9 | МКДОУ " Детский сад №171" | + | + | + | + | 100 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | + | + | + | + | 100 |

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

| № п/п | Организация | Количество оцененных стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оцененных сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
|-------|--|----------------------------|------------------------|-----------------|---------------------------|------------------------|----------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 288 | 255 | 88,5 | 265 | 227 | 85,7 | 87,1 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 186 | 185 | 99,5 | 182 | 182 | 100 | 99,7 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 408 | 396 | 97,1 | 409 | 389 | 95,1 | 96,1 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 146 | 140 | 95,9 | 127 | 116 | 91,3 | 93,6 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 279 | 247 | 88,5 | 271 | 240 | 88,6 | 88,5 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 55 | 52 | 94,5 | 58 | 54 | 93,1 | 93,8 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 100 | 98 | 98,0 | 100 | 99 | 99,0 | 98,5 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 199 | 187 | 94,0 | 133 | 126 | 94,7 | 94,4 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 78 | 75 | 96,2 | 52 | 47 | 90,4 | 93,3 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 191 | 177 | 92,7 | 172 | 165 | 95,9 | 94,3 |

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.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

| № п/п | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений организации | Итоговый балл |
|-------|--|--------------------------------|---|-------------------------------------|---|--|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | + | + | + | + | + | 100 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | + | + | + | + | + | 100 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | + | + | + | + | + | 100 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | + | + | + | + | + | 100 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | + | + | + | + | + | 100 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | + | + | + | + | + | 100 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | + | + | + | + | + | 100 |
| 8 | МКДОУ " Детский сад №56" | + | + | + | + | + | 100 |
| 9 | МКДОУ " Детский сад №171" | + | + | + | + | + | 100 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | + | + | + | + | + | 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 значениями показателей 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. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
|-------|--|--------------------------|-------------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 456 | 400 | 87,7 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 187 | 187 | 100 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 455 | 430 | 94,5 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 189 | 180 | 95,2 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 399 | 346 | 86,7 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 72 | 67 | 93,1 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 107 | 105 | 98,1 |
| 8 | МКДОУ " Детский сад №56" | 243 | 219 | 90,1 |
| 9 | МКДОУ " Детский сад №171" | 96 | 83 | 86,5 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 240 | 226 | 94,2 |

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.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

| № п/п | 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 |
|-------|--|--------------------------------------|---|--|--------------------------------|--|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | - | - | - | - | - | 0 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | - | - | - | - | - | 0 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | - | - | - | - | - | 0 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | - | + | - | - | - | 20 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | - | + | - | - | - | 20 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | - | - | - | - | - | 0 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | - | - | - | - | - | 0 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | + | - | + | - | + | 60 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | - | + | + | - | - | 40 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | - | - | - | - | - | 0 |

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.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

| № п/п | 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 |
|-------|--|---|--|---|---|---|---|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | + | - | - | + | + | + | 80 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | - | - | - | + | - | + | 40 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | - | - | - | + | + | + | 60 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | - | - | - | + | - | + | 40 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | - | - | - | + | - | + | 40 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | - | - | - | + | - | + | 40 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | - | - | - | + | - | + | 40 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | - | - | - | + | + | + | 60 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | - | - | - | + | - | + | 40 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | - | - | - | + | - | + | 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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
|-------|--|--------------------------|-------------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 46 | 36 | 78,3 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 22 | 21 | 95,5 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 45 | 37 | 82,2 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 16 | 15 | 93,8 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 32 | 24 | 75,0 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 5 | 3 | 60,0 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 18 | 16 | 88,9 |
| 8 | МКДОУ " Детский сад №56" | 20 | 17 | 85,0 |
| 9 | МКДОУ " Детский сад №171" | 7 | 6 | 85,7 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 17 | 17 | 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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
|-------|--|-----------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | | | |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 456 | 377 | 82,7 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 187 | 186 | 99,5 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 455 | 425 | 93,4 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 189 | 181 | 95,8 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 399 | 334 | 83,7 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 72 | 68 | 94,4 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 107 | 105 | 98,1 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 243 | 227 | 93,4 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 96 | 89 | 92,7 |
| | | 240 | 233 | 97,1 |

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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
|-------|--|-----------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 456 | 383 | 84,0 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 187 | 186 | 99,5 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 455 | 431 | 94,7 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 189 | 182 | 96,3 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 399 | 332 | 83,2 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 72 | 67 | 93,1 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 107 | 104 | 97,2 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 243 | 230 | 94,7 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 96 | 88 | 91,7 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 240 | 236 | 98,3 |

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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
|-------|--|-----------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 235 | 221 | 94,0 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 162 | 161 | 99,4 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 395 | 386 | 97,7 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 123 | 122 | 99,2 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 211 | 206 | 97,6 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 54 | 53 | 98,1 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 90 | 90 | 100 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 132 | 131 | 99,2 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 57 | 56 | 98,2 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 161 | 161 | 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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
|-------|--|-----------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 456 | 372 | 81,6 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 187 | 187 | 100 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 455 | 426 | 93,6 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 189 | 168 | 88,9 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 399 | 316 | 79,2 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 72 | 67 | 93,1 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 107 | 107 | 100 |
| 8 | МКДОУ " Детский сад №56" | 243 | 220 | 90,5 |
| 9 | МКДОУ " Детский сад №171" | 96 | 87 | 90,6 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 240 | 233 | 97,1 |

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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
|-------|--|-----------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 456 | 374 | 82,0 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 187 | 187 | 100 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 455 | 428 | 94,1 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 189 | 181 | 95,8 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 399 | 346 | 86,7 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 72 | 68 | 94,4 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 107 | 105 | 98,1 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 243 | 229 | 94,2 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 96 | 91 | 94,8 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 240 | 225 | 93,8 |

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.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

| № п/п | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
|-------|--|-----------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 456 | 387 | 84,9 |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 187 | 185 | 98,9 |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 455 | 428 | 94,1 |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 189 | 178 | 94,2 |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 399 | 334 | 83,7 |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 72 | 66 | 91,7 |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 107 | 106 | 99,1 |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 243 | 228 | 93,8 |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 96 | 86 | 89,6 |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 240 | 232 | 96,7 |

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

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

1) Недостатков по результатам обследования информационных стендов учреждений выявлено не было.

2) Недостатки, выявленные по результатам обследования официальных сайтов учреждений, т.е. отсутствуют следующие информационные объекты/элементы или соответствующая информация на сайте образовательных организаций:

| № п/п | Учреждение | Недостатки по официальным сайтам учреждений |
|-------|--|---|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | - |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | - |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | - |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | - |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | - |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | В разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» отсутствует информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | - |
| 8 | МКДОУ " Детский сад №56" | - |
| 9 | МКДОУ " Детский сад №171" | - |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | В разделе «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности» отсутствует информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. |

3) Недостатки, выявленные по результатам обследования официальных сайтов учреждений, на предмет отсутствия дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования, т.е. отсутствуют следующие способы обратной связи для получателей услуг с учреждением:

| № п/п | Учреждение | Отсутствующие способы обратной связи |
|-------|---------------|--------------------------------------|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | - |

| | | |
|----|--|--|
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | Отсутствуют электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения или получения консультации). |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | Отсутствует обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса или ссылка на нее). |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | - |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | - |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | - |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | - |
| 8 | МКДОУ " Детский сад №56" | - |
| 9 | МКДОУ " Детский сад №171" | - |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | - |

4) Недостатков по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в организациях выявлено не было.

5) Недостатки, выявленные по результатам обследования условий услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют следующее оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

| № п/п | Учреждение | Недостатки по доступности услуг для инвалидов |
|-------|---------------|---|
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Адаптированные лифты (для многоэтажных зданий), поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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). |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Адаптированные лифты (для многоэтажных зданий), поручни, расширенные дверные проемы; |

| | | |
|---|--|--|
| | | <p>Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.</p> |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | <p>Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Адаптированные лифты (для многоэтажных зданий), поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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).</p> |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | <p>Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Адаптированные лифты (для многоэтажных зданий), поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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;</p> |

| | | |
|---|------------------------|--|
| | | <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.</p> |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | <p>Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Адаптированные лифты (для многоэтажных зданий), поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.</p> |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | <p>Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Адаптированные лифты (для многоэтажных зданий), поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое</p> |

| | | |
|---|---------------------------|---|
| | | обучение по сопровождению инвалидов в организации. |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Адаптированные лифты (для многоэтажных зданий), поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации. |
| 8 | МКДОУ " Детский сад №56" | Отсутствуют: Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; 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). |
| 9 | МКДОУ " Детский сад №171" | Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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; |

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| | | <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.</p> |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | <p>Отсутствуют: Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; Адаптированные лифты (для многоэтажных зданий), поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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); Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации.</p> |

Итоговые значения показателей независимой оценки

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка

| № п.п. | Наименование образовательной организации | Итоговый балл по НОК | Открытость и доступность информации об организации | | | | | | | | | | Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг | | | | | Доступность услуг для инвалидов | | | | | Доброжелательность, вежливость работников учреждения | | | | | Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----------------------|--|------|-----|------|------|-----|------|-----|------|------|--|-----|------|------|------|---------------------------------|------|------|------|------|--|----|----|----|-----|--|-----|----|-----|----|----|--|-----|--|-----|--|-----|--|
| | | | 1.1 | | 1.2 | | 1.3 | | 2 | | 2.1 | | 2.2* | | 2.3 | | 3 | | 3.1 | | 3.2 | | 3.3 | | 4 | | 4.1 | | 4.2 | | 4.3 | | 5 | | 5.1 | | 5.2 | | 5.3 | |
| | | | 1 | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2 | 2.1 | 2.2* | 2.3 | 3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | МБОУ "СОШ №1" | 82,6 | 100 | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 30 | 30 | 30 | 100 | 30 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 40 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 30 | 20 | 50 | | | | | | | |
| 2 | МБОУ "СОШ №5" | 88,1 | 96,9 | 30,0 | 30 | 34,8 | 93,9 | 30 | 37,5 | 30 | 26,3 | 55,5 | 0 | 32 | 23,5 | 83,3 | 18,8 | 83,3 | 24,5 | 16,4 | 42,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | МБОУ "СОШ №7" | 86,0 | 95,4 | 30,0 | 27 | 39,9 | 100 | 30 | 40,0 | 30 | 30,0 | 44,7 | 0 | 16 | 28,7 | 99,5 | 19,9 | 99,5 | 30,0 | 20,0 | 49,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | МБОУ "Начальная школа – Детский сад №11" | 87,0 | 97,4 | 30,0 | 30 | 37,4 | 97,6 | 30 | 39,0 | 30 | 28,6 | 50,1 | 6 | 16 | 28,1 | 96,7 | 38,3 | 38,5 | 19,8 | 92,9 | 26,7 | 19,2 | 47,1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | МБОУ "СОШ №26" | 80,5 | 95,4 | 30,0 | 30 | 35,4 | 93,4 | 30 | 37,3 | 30 | 26,0 | 44,5 | 6 | 16 | 22,5 | 86,3 | 33,3 | 33,3 | 19,5 | 83,0 | 23,8 | 17,3 | 41,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | МБОУ "Зиминский лицей" | 83,0 | 97,2 | 29,7 | 30 | 37,5 | 96,6 | 30 | 38,6 | 30 | 27,9 | 34,0 | 0 | 16 | 18,0 | 94,6 | 37,8 | 37,2 | 19,6 | 92,7 | 27,9 | 18,9 | 45,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | МКДОУ "Детский сад №16" | 87,7 | 99,4 | 30,0 | 30 | 39,4 | 99,1 | 30 | 39,6 | 30 | 29,4 | 42,7 | 0 | 16 | 26,7 | 98,1 | 39,2 | 38,9 | 20,0 | 99,2 | 30,0 | 19,6 | 49,6 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | МКДОУ "Детский сад №56" | 89,7 | 97,8 | 30,0 | 30 | 37,8 | 95,1 | 30 | 38,0 | 30 | 27,0 | 67,5 | 18 | 24 | 25,5 | 95,1 | 37,4 | 37,9 | 19,8 | 92,9 | 27,2 | 18,8 | 46,9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | МКДОУ "Детский сад №171" | 85,7 | 97,3 | 30,0 | 30 | 37,3 | 93,3 | 30 | 37,3 | 30 | 26,0 | 53,7 | 12 | 16 | 25,7 | 93,4 | 37,1 | 36,7 | 19,6 | 90,9 | 27,2 | 19,0 | 44,8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | МБУ ДО "ДЮСШ им. Г.М. Сергеева" | 87,0 | 97,3 | 29,6 | 30 | 37,7 | 97,1 | 30 | 38,8 | 30 | 28,3 | 46,0 | 0 | 16 | 30,0 | 98,2 | 38,8 | 39,3 | 20,0 | 96,2 | 29,1 | 18,8 | 48,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

* - Данный показатель в образовательных организациях рассчитывается как среднее арифметическое между показателями 2.1 и 2.3

Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 85,7

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в образовательных организациях, расположенных на территории Зиминского городского муниципального образования Иркутской области, **итоговый балл отрасли образования составил 85,7 баллов.**

1) Для повышения показателей информационной открытости образовательных учреждений устранить выявленные недостатки информационных стендов и официальных сайтов организаций. Важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организаций на официальных сайтах организаций в сети «Интернет» и информационных стендах организаций; продолжение деятельности по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах организаций, удобных и доступных для получателей услуг; продолжение на официальных сайтах организаций для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями системной поддержки работы вкладок «Обратная связь», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций; продолжение работы по ремонту и оборудованию санитарно-гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на поддержку качества прилегающих к организациям территорий с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью; обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); обеспечение возможности предоставления образовательных услуг детям с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому; обеспечение наличия сотрудников организаций, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по организации при получении социальной услуги.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организаций важно предпринять меры по устранению выявленных недостатков; сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организаций. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организаций, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организаций, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления педагогическими работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.