Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность в городском округе ЗАТО Светлый Саратовской области

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc37334357)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 6](#_Toc37334358)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 18](#_Toc37334359)

[Итоговые значения показателей независимой оценки 24](#_Toc37334360)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 31](#_Toc37334361)

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельностьв городском округе ЗАТО Светлый Саратовской области была проведена независимая оценка в отношении 8 образовательных учреждений. 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 качества 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;

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. Все работы по проведению независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

## 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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max15) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 50) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 15 | *100* | 49 | *98* | **99** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 15 | *100* | 48 | *96* | **98** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 15 | *100* | 48 | *96* | **98** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 15 | *100* | 50 | *100* | **100** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 15 | *100* | 49 | *98* | **99** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 15 | *100* | 36 | *72* | **86** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 15 | *100* | 43 | *86* | **93** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 15 | *100* | 48 | *96* | **98** |

*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. Баллыпо критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | «ЧЗВ» \*\* | Анкета или ссылка на нее\*\*\* | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | + | + | – | – | + | **90** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | + | + | – | – | + | **90** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | + | + | – | – | – | **60** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | + | + | + | + | + | **100** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | + | + | – | – | + | **90** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | + | + | + | – | – | **90** |
| МУДО «Дом детского творчества» | + | + | + | – | – | **90** |
| МУДО «Детская школа искусств» | + | + | – | – | + | **90** |

\*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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 151 | 144 | 95,4 | 207 | 203 | 98,1 | **96,7** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 179 | 173 | 96,6 | 191 | 176 | 92,1 | **94,4** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 171 | 165 | 96,5 | 138 | 131 | 94,9 | **95,7** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 66 | 66 | 100,0 | 54 | 53 | 98,1 | **99,1** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 141 | 141 | 100,0 | 135 | 135 | 100,0 | **100,0** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 153 | 152 | 99,3 | 125 | 123 | 98,4 | **98,9** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 156 | 150 | 96,2 | 128 | 126 | 98,4 | **97,3** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 138 | 138 | 100,0 | 135 | 131 | 97,0 | **98,5** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | **–** | **+** | **+** | **+** | **+** | **80** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МУДО «Дом детского творчества» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МУДО «Детская школа искусств» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 289 | 283 | **97,9** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 246 | 225 | **91,5** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 197 | 184 | **93,4** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 76 | 76 | **100,0** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 141 | 140 | **99,3** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 174 | 164 | **94,3** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 192 | 146 | **76,0** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 149 | 143 | **96,0** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандуса-ми | 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 |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | + | – | + | – | + | **60** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | – | – | – | – | – | **0** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | – | + | – | – | – | **20** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | – | – | – | – | + | **20** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | – | – | – | – | + | **20** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | + | + | – | – | – | **40** |
| МУДО «Дом детского творчества» | + | + | – | – | – | **40** |
| МУДО «Детская школа искусств» | – | – | + | – | – | **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**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | + | + | – | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | + | + | + | **+** | **+** | **+** | **100** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | – | + | – | **+** | **+** | **+** | **80** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | – | + | – | **+** | **+** | **+** | **80** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | – | – | – | **+** | **+** | **+** | **60** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | – | + | – | **–** | **+** | **–** | **40** |
| МУДО «Дом детского творчества» | – | – | – | **+** | **–** | **–** | **20** |
| МУДО «Детская школа искусств» | – | + | – | **+** | **–** | **+** | **60** |

*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 Таблице9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 17 | 17 | **100,0** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 11 | 11 | **100,0** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 7 | 7 | **100,0** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 2 | 0 | **0,0** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 30 | 28 | **93,3** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 11 | 11 | **100,0** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 6 | 6 | **100,0** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 25 | 24 | **96,0** |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 289 | 280 | **96,9** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 246 | 224 | **91,1** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 197 | 193 | **98,0** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 76 | 76 | **100,0** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 141 | 140 | **99,3** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 174 | 172 | **98,9** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 192 | 186 | **96,9** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 149 | 147 | **98,7** |

*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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 289 | 282 | **97,6** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 246 | 235 | **95,5** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 197 | 187 | **94,9** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 76 | 74 | **97,4** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 141 | 140 | **99,3** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 174 | 172 | **98,9** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 192 | 190 | **99,0** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 149 | 148 | **99,3** |

*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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 146 | 142 | **97,3** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 119 | 118 | **99,2** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 147 | 146 | **99,3** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 52 | 52 | **100,0** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 137 | 137 | **100,0** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 135 | 135 | **100,0** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 150 | 148 | **98,7** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 124 | 124 | **100,0** |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 289 | 281 | **97,2** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 246 | 212 | **86,2** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 197 | 187 | **94,9** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 76 | 72 | **94,7** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 141 | 140 | **99,3** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 174 | 174 | **100,0** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 192 | 186 | **96,9** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 149 | 148 | **99,3** |

*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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 289 | 280 | **96,9** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 246 | 231 | **93,9** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 197 | 191 | **97,0** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 76 | 76 | **100,0** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 141 | 141 | **100,0** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 174 | 168 | **96,6** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 192 | 176 | **91,7** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 149 | 139 | **93,3** |

*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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 289 | 282 | **97,6** |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 246 | 229 | **93,1** |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 197 | 189 | **95,9** |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 76 | 73 | **96,1** |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 141 | 141 | **100,0** |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 174 | 173 | **99,4** |
| МУДО «Дом детского творчества» | 192 | 188 | **97,9** |
| МУДО «Детская школа искусств» | 149 | 148 | **99,3** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

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

1)Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайтов, т.е. отсутствуют следующие информационные объекты/элементы или соответствующая информация на официальных сайтах организаций в сети Интернет:

|  |  |
| --- | --- |
| Организации | Недостатки |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Электронные сервисы  «Часто задаваемые вопросы» |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Электронные сервисы  «Часто задаваемые вопросы» |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Электронные сервисы  «Часто задаваемые вопросы»  Обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | – |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | Информация о нормативных сроках обучения  Электронные сервисы  «Часто задаваемые вопросы» |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | Информация о реализуемых уровнях образования  Информация о формах обучения  Информация о нормативных сроках обучения  Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий  Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий  Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса  Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)  Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;  Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года  Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)  «Часто задаваемые вопросы»  Обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг  Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению |
| МУДО «Дом детского творчества» | Информация о нормативных сроках обучения  Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий  Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий  Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)  Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья  Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  «Часто задаваемые вопросы»  Обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг |
| МУДО «Детская школа искусств» | Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса  Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  Электронные сервисы  «Часто задаваемые вопросы» |

2) Недостатки выявленные в ходе изучения условий комфортности условий оказания услуг, т.е. в организациях отсутствуют некоторые параметры комфортности:

|  |  |
| --- | --- |
| Организации | Недостатки |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | – |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | – |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | – |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | – |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | – |
| МУДО «Дом детского творчества» | – |
| МУДО «Детская школа искусств» | – |

3) Недостатки выявленные в ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов, т.е. в организациях отсутствуют некоторые параметры доступности.

|  |  |
| --- | --- |
| Организации | Недостатки |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальная табличка или разметка на парковочном месте)  Наличие сменных кресел-колясок  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальная табличка или разметка на парковочном месте)  Наличие адаптированных лифтов (для многоэтажных учреждений), поручней (на путях следования получателей), расширенных дверных проемов (для свободного прохождения кресла-коляски)  Наличие сменных кресел-колясок  Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (широкий дверной проем, поручни, отсутствие порогов, крючки для костылей, кнопка вызова, спец. сантехническое оборудование и т.д.) |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  Наличие адаптированных лифтов (для многоэтажных учреждений), поручней (на путях следования получателей), расширенных дверных проемов (для свободного прохождения кресла-коляски)  Наличие сменных кресел-колясок  Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (широкий дверной проем, поручни, отсутствие порогов, крючки для костылей, кнопка вызова, спец. сантехническое оборудование и т.д.)  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки, звуковые маяки, световые маяки и т.п.)  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальная табличка или разметка на парковочном месте)  Наличие адаптированных лифтов (для многоэтажных учреждений), поручней (на путях следования получателей), расширенных дверных проемов (для свободного прохождения кресла-коляски)  Наличие сменных кресел-колясок  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки, звуковые маяки, световые маяки и т.п.)  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальная табличка или разметка на парковочном месте)  Наличие адаптированных лифтов (для многоэтажных учреждений), поручней (на путях следования получателей), расширенных дверных проемов (для свободного прохождения кресла-коляски)  Наличие сменных кресел-колясок  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки, звуковые маяки, световые маяки и т.п.)  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | Наличие адаптированных лифтов (для многоэтажных учреждений), поручней (на путях следования получателей), расширенных дверных проемов (для свободного прохождения кресла-коляски)  Наличие сменных кресел-колясок  Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (широкий дверной проем, поручни, отсутствие порогов, крючки для костылей, кнопка вызова, спец. сантехническое оборудование и т.д.)  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки, звуковые маяки, световые маяки и т.п.)  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |
| МУДО «Дом детского творчества» | Наличие адаптированных лифтов (для многоэтажных учреждений), поручней (на путях следования получателей), расширенных дверных проемов (для свободного прохождения кресла-коляски)  Наличие сменных кресел-колясок  Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (широкий дверной проем, поручни, отсутствие порогов, крючки для костылей, кнопка вызова, спец. сантехническое оборудование и т.д.)  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки, звуковые маяки, световые маяки и т.п.)  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 (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации  Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |
| МУДО «Детская школа искусств» | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальная табличка или разметка на парковочном месте)  Наличие сменных кресел-колясок  Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (широкий дверной проем, поручни, отсутствие порогов, крючки для костылей, кнопка вызова, спец. сантехническое оборудование и т.д.)  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки, звуковые маяки, световые маяки и т.п.)  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации |

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | 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 |
| 1 | МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 29,7 | 27,0 | 38,7 | 95,4 | 24,0 | 35,6 | 29,4 | 89,0 | 18,0 | 40,0 | 30,0 | 88,0 | 38,8 | 39,0 | 19,5 | 97,3 | 29,2 | 19,4 | 48,8 | 97,3 | **93,4** |
| 2 | МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | 29,4 | 27,0 | 37,8 | 94,2 | 30,0 | 38,3 | 27,5 | 95,8 | 0,0 | 40,0 | 30,0 | 70,0 | 36,4 | 38,2 | 19,8 | 94,5 | 25,9 | 18,8 | 46,6 | 91,2 | **89,1** |
| 3 | МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | 29,4 | 18,0 | 38,3 | 85,7 | 30,0 | 38,7 | 28,0 | 96,7 | 6,0 | 32,0 | 30,0 | 68,0 | 39,2 | 38,0 | 19,9 | 97,0 | 28,5 | 19,4 | 48,0 | 95,8 | **88,6** |
| 4 | МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | 30,0 | 30,0 | 39,6 | 99,6 | 30,0 | 40,0 | 30,0 | 100,0 | 6,0 | 32,0 | 0,0 | 38,0 | 40,0 | 39,0 | 20,0 | 99,0 | 28,4 | 20,0 | 48,1 | 96,5 | **86,6** |
| 5 | МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | 29,7 | 27,0 | 40,0 | 96,7 | 30,0 | 39,9 | 29,8 | 99,7 | 6,0 | 24,0 | 28,0 | 58,0 | 39,7 | 39,7 | 20,0 | 99,4 | 29,8 | 20,0 | 50,0 | 99,8 | **90,7** |
| 6 | МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | 25,8 | 27,0 | 39,6 | 92,4 | 30,0 | 38,9 | 28,3 | 97,2 | 12,0 | 16,0 | 30,0 | 58,0 | 39,6 | 39,6 | 20,0 | 99,1 | 30,0 | 19,3 | 49,7 | 99,0 | **89,1** |
| 7 | МУДО «Дом детского творчества» | 27,9 | 27,0 | 38,9 | 93,8 | 30,0 | 35,2 | 22,8 | 88,0 | 12,0 | 8,0 | 30,0 | 50,0 | 38,8 | 39,6 | 19,7 | 98,1 | 29,1 | 18,3 | 49,0 | 96,4 | **85,3** |
| 8 | МУДО «Детская школа искусств» | 29,4 | 27,0 | 39,4 | 95,8 | 30,0 | 39,2 | 28,8 | 98,0 | 6,0 | 24,0 | 28,8 | 58,8 | 39,5 | 39,7 | 20,0 | 99,2 | 29,8 | 18,7 | 49,7 | 98,1 | **90,0** |
| max значение | | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | **100** |

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность в городском округе ЗАТО Светлый Саратовской области **итоговый балл отрасли образования составил 89,1 балла.**

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости образовательных учреждений необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов организаций в сети Интернет;

2) Для повышения показателей комфортности условий оказания услуг необходимо устранить выявленные недостатки условий комфортности;

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

4) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательных учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Рекомендации/пожелания/предложения |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | В меню столовой детям предлагать хоть что-то на выбор,т.к многие дети совсем не едят каши  Улучшить питание  Занятия в первую смену!!! Или перенос второй смены на более раннее время  Чтоб питьевая вода была за средства школы  Установить шкафы шофёры для учащихся или расширить раздевалку  Хотелось бы, что бы было больше кружков для детей от 4-5 лет. |
| МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени В.Н. Щеголева» | Не перегружать учащихся домашними заданиями, правильно дозировать их количество.  Перевести детей в первую смену  Привлечение молодых компетентных учителей с опытом.  Ужасное, не вкусное питание! Школа №3  Понимание учителей к ученику, в плане трудностей в учебе, физическим и психическим недомоганиям.  Нормальные стулья и столы  Улучшить качество питания.  Питание детей, порции очень маленькие. |
| МДОУ «Детский сад № 3 «Сказка» | Прогулки почаще.  Модернизация учебных мест (растущие парты, растущий стул, нейро класс с оборудование, новый физкультурный класс с оборудованием соответствующий новым стандартам). Промышленные Фильтры для очистки воды  Отремонтировать асфальт около мдоусош 3, плохоепокрытие, трое детей ходили в сад,остался младший,и все падали и в лужи, и на самокате через ямы в асфальте  Сделать отдельные комнаты для сна  Мед персонал должен своевременно устанавливать детей, болеющих ОРВИ! по факту таких детей, забирают вечером из сада родители, к этому времени заражается большая часть группы! |
| МДОУ «Детский сад № 4 «Солнышко» | Изменить меню  Открыть вакансию дефектолога.  Занятия логопеда  Логопед,изучение английского языка.  Побольше бы игровых снаряжений на участке для прогулок.  Хотелось бы чтобы во всех группах были отдельные спальни от игровой. И администрация учреждения обеспечивала средствами гигиены группы. |
| МДОУ «Детский сад № 5 «Ромашка» | – |
| МУДО «Детско-юношеская спортивная школа» | Хотелось бы, чтобы у учреждения был свой спортивный комплекс и все помещения находились по одному адресу.  Требуется смена напольного покрытия(маты) в зале борьбы и дзюдо  Нужен свой бассейн.  Ремонт стадиона  Маленькое здание, хотелось бы новое большое  Обновление, ремонт здания, ремонт стадиона и футбольного покрытия |
| МУДО «Дом детского творчества» | Летняя занятость  Оснастить рабочим инвентарем  Выделить здание  Не удобно, ходить детям по кабинетам в школах, лучше бы осталось, как и прежде наш класс в здании ДК (там сейчас занимает место художественная школа)  Расширить материально-техническую базу  Отсутствуют уборные комнаты в крыле, где занимаются дети. Грязный туалет на другом конце здания, с незакрывающимися кабинками. Неудобное расписание, ввиду отсутствия свободных помещений для занятий. Тесная раздевалка без разделения на мужскую и женскую. Отсутствуют секции для малышей младше 5 лет.  Каждый год проблемы с помещением,хотелось бы закрепить за каждым кружком свой кабинет.  Нет туалета, приходится ходить в другое крыло через холодное фае |
| МУДО «Детская школа искусств» | Здание для школы хотелось бы построить  Хорошо было бы достроить новое здание, расположение удобное для ребятишек |