**Справка по итогу проведения НОК УООД в ОО ГО «Поселок Агинское» в 2021 году**

# В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация. НОК УООД направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей, о качестве условий работы образовательной организации.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 15 марта 2021 года по 1 августа 2021 года на основании договора №24-о от 11 марта 2021 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с [Федеральным закон](http://stavminobr.ru/uploads/stavminobr/%D0%A0%D1%9B%D0%A1%E2%80%9A%D0%A0%D2%91%D0%A0%C2%B5%D0%A0)ом 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 образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N 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».

# Независимая оценка НОК УООД в 2021 году производилась в отношении 6 образовательных организаций, среди которых:

# • общего образования – 2;

# • дошкольных образовательных учреждений – 3;

# • учреждения дополнительного образования – 1.

|  |
| --- |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат |
| МАОУ Агинская СОШ №1 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" |
| МДОУ детский сад "Звездочка" |
| МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона |
| МДОУ детский сад "Ромашка" |

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

* официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* информационные стенды в помещениях указанных организаций;
* анкеты независимых экспертов, посетивших организации образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором следующими методами:

* экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказу Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;
* очной экспертизы организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края [**http://eduqa.egechita.ru**](http://eduqa.egechita.ru)**.**

# Методы исследования соответствуют «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденным министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года (№ ап-87/02вн). Сбор данных по показателям НОК УООД осуществлялся следующими методами.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Методы | Инструментарий |
| 1 | Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию. | бланк обследования организации - оператора |
| 2 | Анкетирование. Опрос получателей услуг | Анкета получателя услуг |

# Сбор информации осуществлялся сотрудниками организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений. Организатором-оператором является краевой центр оценки качества образования Забайкальского края.

# Методика расчета показателей НОК УООД

# Общие результаты НОК УООД по итоговой оценке по пяти критериям НОК УООД в разрезе образовательных организаций, принявших участие в 2021 году. Максимальный балл-100.

# Итоговый показатель оценки качества осуществления образовательной деятельности организациями городского округа «Поселок Агинское» составил 83,5балла.

В таблице представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ОО | Открытость и доступность информации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников организации | Удовлетворенность условиями оказания услуг | Общий балл |
| 1 | МДОУ «Ромашка» | 84 | 94 | 65 | 93 | 98 | 86,8 |
| 2 | МАОУ ДО «Агинский ДДТ имени И.Д.Кобзона» | 85 | 97 | 84 | 94 | 97 | 91,4 |
| 3 | МДОУ детский сад «Звездочка» | 95 | 96 | 73 | 89 | 93 | 89,2 |
| 4 | МАДОУ Центр развития ребенка-детский сад «Солнышко» | 79 | 92 | 67 | 86 | 91 | 83 |
| 5 | МАОУ «Агинская СОШ №1» | 75 | 92 | 44 | 83 | 91 | 77 |
| 6 | МАОУ «Агинская ОГ-И» | 79 | 88 | 38 | 79 | 87 | 74,2 |
|  | Общий балл | 82,8 | 93,1 | 61,8 | 87,3 | 92,8 | **83,9** |

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

# Итоговые значения по критериям.

# При сравнении по 5 критериям видно, что у всех организации за исключением критерия «Доступность услуг для инвалидов» показатели от 82,8% до 93,1%. При сравнении показателей всех учреждений, участвующих в НОК в 2021 году, видно, что общий средний балл в МАОУ «Агинская ОГИ» и МАОУ «Агинская СОШ №1» ниже остальных организации.

# Результаты по критериям

# *5.1 критерий 1. открытость и доступность информации об образовательной организации критерий представлен тремя показателями:*

#  Показатель 1.1. соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «интернет»).

# Показатель 1.2. наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

# Показатель 1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Название организации | Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **должна быть размещена** на общедоступных информационных ресурсах: | Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **размещена** на общедоступных информационных ресурсах: |
| на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | на информационных стендах в помещении организации | % | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | % |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 14 | 45 | 10 | 68 | 33 | 72 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 14 | 45 | 10 | 71 | 21 | 47 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 11 | 40 | 8 | 73 | 36 | 89 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 11 | 40 | 11 | 100 | 40 | 100 |
| МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 11 | 38 | 5 | 41 | 31 | 80 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 11 | 40 | 10 | 86 | 28 | 69 |

В ходе сопоставления объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах организация-оператор выявила следующие недостатки: сайт МАОУ Агинская СОШ №1 из 6 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах единиц информации объему информации, установленному нормативными правовыми актами;

размещение неактуальных сведений;

неструктурированность данных.

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» организации образования городского округа «Поселок Агинское» получили:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Баллы |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 70 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 59 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 81 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 100 |
| МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 61 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 78 |

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» МАОУ Агинская СОШ №1.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в 6 организациях (МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка") обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов.

В 5 организациях (МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка") не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

В таблице представлены результаты организаций по показателю «**«**Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Баллы |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 100 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 100 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 90 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 100 |
| МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 100 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 90 |

В целом МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка"обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ

Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. Опрос потребителей услуг проводился для выявления их мнения о качестве услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Количество респондентов |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 260 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 489 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 96 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 62 |
| МАОУ ДО «Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона» | 912 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 91 |

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

* доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);
* доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
* доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
| Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации | % | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | % | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | % |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 260 | 217 | 83 | 220 | 85 | 233 | 90 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 489 | 436 | 89 | 430 | 88 | 456 | 93 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 96 | 86 | 90 | 89 | 93 | 88 | 92 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 62 | 57 | 92 | 58 | 94 | 58 | 94 |
| МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 912 | 883 | 97 | 869 | 95 | 895 | 98 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 91 | 91 | 100 | 85 | 93 | 89 | 98 |

Значения показателей 6 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка" в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

# Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в баллах)

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям городского округа «Поселок Агинское» составило **84** балла при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2021 году:

Наибольшее итоговое количество баллов получило МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, наименьшее - МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат.

В таблице представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:

|  |  |
| --- | --- |
| **Организации** | **Критерии** |
| 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| МАОУ Агинская ОГИ | 79 | 88 | 38 | 79 | 87 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 75 | 92 | 44 | 83 | 91 |
| МАДОУ ЦРР — детский сад "Солнышко" | 79 | 92 | 67 | 86 | 91 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 95 | 96 | 73 | 89 | 93 |
| МАОУ ДО Агинский ДДТ имени И.Д. Кобзона | 85 | 97 | 84 | 94 | 97 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 84 | 94 | 65 | 93 | 98 |

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации» и «Доступность услуг для инвалидов».

## Открытость и доступность информации об организации (Критерий 1)

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка**"** представлены на следующей гистограмме.

## **Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**

Наибольшее количество баллов (95 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило МДОУ детский сад "Звездочка", наименьшее (75баллов) - МАОУ Агинская СОШ №1.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**.**

## Из трех показателей организации набрали меньшее количество баллов по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

#### Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(**Показатель 1.1.1.)

#### Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(**Показатель 1.1.2.)

#### Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование **(**Показатель 1.2.1.)

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"».

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | **Баллы** |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 70 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 67 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 70 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 88 |
| МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 92 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 84 |

Исследование показало, что от 8% до 33% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

#### Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы **(**Показатель 1.3.1.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | % |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 260 | 189 | 73 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 489 | 347 | 71 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 96 | 74 | 77 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 62 | 54 | 87 |
| МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 912 | 847 | 93 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 91 | 84 | 92 |

#### Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(**Показатель 1.3.2.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |
| 1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации | % |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 260 | 174 | 67 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 489 | 310 | 63 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 96 | 60 | 63 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 62 | 55 | 89 |
| МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 912 | 828 | 91 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 91 | 68 | 75 |

## **Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)**

Результаты оценки качества МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка"по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»указаны в следующей гистограмме.

Максимальное количество баллов по данному критерию получило МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, наименьшее - МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат.

#### Наличие комфортных условий для предоставления услуг **(**Показатель 2.1.1**.)**

«Наличие комфортных условий для предоставления услуг»:

|  |  |
| --- | --- |
| Организации | **Баллы** |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 100 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 100 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 100 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 100 |
| МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 100 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 100 |

Как показало исследование, 6 организаций имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Эти организации набрали 100 баллов из 100 возможных.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги **(**Показатель 2.3.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  |
| Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | % |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 260 | 200 | 77 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 489 | 411 | 84 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 96 | 81 | 84 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 62 | 57 | 92 |
| МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 912 | 851 | 93 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 91 | 80 | 88 |

В целом потребители услуг МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка**"**удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

23%потребителей услуг МАОУ Агинская окружная гимназия-интернатне удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

## **Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)**

Значение оценки качества МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка"по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»представлена на следующей гистограмме.

Наибольшее количество баллов по данному критерию получило МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, наименьшее - МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

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

Одна организация (МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат) из 6 имеют 1 условие[[1]](#footnote-2), обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории; 2 организации (МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат и МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко") – 2 условия, остальные организации - 3-4 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

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

МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка" имеют в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[[2]](#footnote-3).

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[[3]](#footnote-4).

Организация-оператор считает, что отсутствие условий для обеспечения доступности инвалидов обусловлено спецификой некоторых организаций.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **(Показатель 3.3.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты  | % |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 17 | 21 | 81 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 26 | 32 | 81 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 7 | 9 | 78 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 5 | 6 | 83 |
| МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 51 | 54 | 94 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 6 | 8 | 75 |

**От 6% до 25%** получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

## **Доброжелательность, вежливость работников организации (**Критерий 4**)**

В целом потребители услуг МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка" удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 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  | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|  |  | Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | % | Числополучателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | % | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия  | % |
| МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат | 260 | 215 | 83 | 216 | 83 | 166 | 64 |
| МАОУ Агинская СОШ №1 | 489 | 424 | 87 | 424 | 87 | 337 | 69 |
| МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко" | 96 | 88 | 92 | 87 | 91 | 63 | 66 |
| МДОУ детский сад "Звездочка" | 62 | 56 | 90 | 58 | 94 | 49 | 79 |
| МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона | 912 | 875 | 96 | 879 | 96 | 776 | 85 |
| МДОУ детский сад "Ромашка" | 91 | 88 | 97 | 88 | 97 | 73 | 80 |

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

Потребители услуг всех организаций в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

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

Потребители услуг МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка**"** в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

**От 15% до 36%** потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## **Удовлетворенность условиями оказания услуг (**Критерий 5**)**

Значение оценки качества МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка**"**по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»приведены в гистограмме.

Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(**Показатель 5.2.)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(**Показатель 5.3**.)**

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка" выявила следующие недостатки в работе организации:

1. *по критерию «Открытость и доступность информации об организации».*
* сайт 1 организации **(**МАОУ Агинская СОШ №1) из 6 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.
* в 5организациях (МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка") не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан);
* от 8% до 33% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» МАОУ Агинская СОШ №1.

1. *по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:*

1 организация (МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат) из 6 имеют 1 условие, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, 2 организации (МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат и МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко") – 2 условия, остальные организации - 3-4 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка" имеют в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

От 6% до 25% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

1. *по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:*

От 15% до 36% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

# Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям городского округа «Поселок Агинское» составило 84балла при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2021 году:

Наибольшее итоговое количество баллов получило МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, наименьшее - МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат.

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации» и «Доступность услуг для инвалидов».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» МАОУ Агинская СОШ №1.

В 5организациях (МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка") не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

От 8% до 33% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

1 организация (МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат) из 6 имеют 1 условие, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, 2 организации (МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат и МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко") – 2 условия, остальные организации - 3-4 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДОАгинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка"имеют в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

От 6% до 25% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

От 15% до 36% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования городского округа «Поселок Агинское»**:**

1. руководителю МАОУ Агинская СОШ №1привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. учредителям организаций городского округа «Поселок Агинское» провести проверки соблюдения МАОУ Агинская окружная гимназия-интернат, МАОУ Агинская СОШ №1, МАДОУ Центр развития ребенка — детский сад "Солнышко", МДОУ детский сад "Звездочка", МАОУ ДО Агинский дом детского творчества имени И.Д. Кобзона, МДОУ детский сад "Ромашка**"** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций, обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. **у**чредителям организаций городского округа «Поселок Агинское» проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия**.**
4. учредителям организаций городского округа «Поселок Агинское» создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);- раздела официального сайта «часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1.2.1. наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов |
| - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»  | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  | 0-100 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  | 0-100 баллов |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативной акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов |
| - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) | По 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 2.2.1. среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов |
| 2.2.2. своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) | - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
|  | - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
| 2.3. | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  | 0-100 баллов |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованныхсанитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов |
| - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов |
| 3.2. | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- 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 официального сайта организации социальной сферы в сети «интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.  | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов |
| - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Число получателей услуг инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| 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 % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |

1. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-2)
2. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-3)
3. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-4)