®

ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДЕНО:** |
| Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»  Генеральный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В. Федорова |
| М.П. |

**ОтчетНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки**

**качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в муниципальном образовании Суворовский район Тульской области в 2019 году.**

По заказу управления образования, культуры, молодёжи и спорта МО Суворовский район

Тула – 2019 г.

**Список исполнителей**

**Организация-оператор:**

Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

**Руководитель:**

генеральный директор

ООО «ИМЦ «Статус» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В. Федорова

подпись, дата

специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Бочкин

подпись, дата

специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Горенкина

подпись, дата

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ | 4 |
| II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ | 8 |
| III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК | 9 |
| 1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» | 9 |
| 2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» | 9 |
| 3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» | 9 |
| 4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 10 |
| 5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 10 |
| 6. Итоговое значение показателя оценки качества  условий оказания услуг | 11 |

**I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Перечень организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Суворовском районе Тульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

**Перечень организаций,**

**в отношении которых проводилась независимая оценка**

**качества условий оказания услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование организации | Юридический адрес  организации, месторасположение  помещений организации | Число  респондентов – получателей услуг, человек |
| 1. | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 5 «Почемучка» комбинированного вида | 301430 Тульская область,  г. Суворов,  проспект Мира, д. 42а | 57 |
| 2. | Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 6 «Золотой ключик» | 301430 Тульская  область, г. Суворов,  ул. Суворова, д. 11б | 35 |
| 3. | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад  № 5 «Колокольчик» п. Шахтерский | 301402 Тульская область, Суворовский район,  п. Шахтерский,  ул. Победы, д.7 | 20 |
| 4. | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад  п. Северо-Агеевский | 301404 Тульская область, Суворовский район,  п. Северо-Агеевский,  ул. Ленина, д. 2 | 4 |
| 5. | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение - детский сад  п. Збродовский | 301404 Тульская область, Суворовский район,  п. Збродовский,  ул. Полевая | 3 |

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий**

**оказания услуг организациями дополнительного образования в сфере**

**культуры, в отношении которых проводится независимая оценка**

Таблица 2

**1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость**

**и доступность информации об организации»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели** |
| **1.1.** | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещениях организации;  - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| **1.2.** | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

**2. Показатели, характеризующие критерий**

**«Комфортность условий предоставления услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели** |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации |
| **2.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

**3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг**

**для инвалидов»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели** |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |

**4. Показатели, характеризующие**

**критерий «Доброжелательность, вежливость работников**

**организации»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели** |
| **4.1.** | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| **4.2.** | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| **4.3.** | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

**5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность**

**условиями оказания услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели** |
| **5.1.** | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| **5.2.** | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| **5.3.** | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

**Расчет значений показателей и критериев** производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н.

Расчет показателей основывался на мнениях получателей услуг, высказанных в ходе опроса (анкетирования), а также на результатах изучения условий оказания услуг в организациях дополнительного образования в сфере культуры специалистами компании-оператора НОК при посещении.

**II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ**

Таблица 3

**Значения показателей оценки качества условий оказания услуг**

**организациями дополнительного образования в сфере культуры**

**в Щекинском районе**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  показателя | МБДОУ детский сад № 5 «Почемучка» комбинированного вида | МКДОУ детский сад № 6 «Золотой ключик» | МКДОУ детский сад № 5 «Колокольчик» п. Шахтерский | МКДОУ детский сад  п. Северо-Агеевский | МКДОУ детский сад п. Збродовский |
| **1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость**  **и доступность информации об организации»** | | | | | |
| 1.1 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1.2 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1.3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К1** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **2. Показатели, характеризующие критерий**  **«Комфортность условий предоставления услуг»** | | | | | |
| 2.1 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2.2 | 93 | 96 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К2** | **97** | **98** | **100** | **100** | **100** |
| **3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг**  **для инвалидов»** | | | | | |
| 3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | 40 | 40 | 20 | 20 | 20 |
| 3.3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К3** | **46** | **46** | **38** | **38** | **38** |
| **4. Показатели, характеризующие**  **критерий «Доброжелательность, вежливость работников**  **организации»** | | | | | |
| 4.1 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4.2 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 4.3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К4** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность**  **условиями оказания услуг»** | | | | | |
| 5.1 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5.2 | 100 | 96 | 100 | 100 | 100 |
| 5.3 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **Итого К5** | **99** | **99** | **100** | **100** | **100** |
| **S** | **88** | **89** | **88** | **88** | **88** |

**III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК**

1. **По критерию «Открытость и**

**доступность информации об организации»**

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на официальном сайте организации, позволяет сделать вывод, что информация на стендах в помещениях организаций, а также на официальных сайтах представлена в полном объеме.

**Среднее значение критерия К1 по всем пяти организациям –100 баллов.**

**2. По критерию**

**«Комфортность условий предоставления услуг»**

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» свидетельствует о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Во всех учреждениях значения показателей по данному критерию достигают очень высоких значений – от 93 до 100 баллов.

Тем не менее, на основании замечаний и пожеланий получателей услуг, высказанных в ходе опроса, можно отметить следующие составляющие комплекса условий комфортности, которые нуждаются в улучшении, с точки зрения респондентов:

* пожелания по **улучшению детской площадки (установки качелей и карусели)** высказали родители в МКДОУ детский сад № 5 «Колокольчик» п. Шахтерский;
* на **отсутствие парковки** указали опрошенные МБДОУ детский сад № 5 «Почемучка».

Учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность учета замечаний и пожеланий респондентов по улучшению комфортности условий оказания услуг.

**Среднее значение критерия К2 по всем трем учреждениям – 99 баллов.**

**3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» позволяет сделать вывод, что в организациях не обеспечено большинство условий доступности для инвалидов, за исключением:

* наличия альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;
* возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Несмотря на это, доля удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов составляет 100% от числа респондентов, имеющих установленную группу инвалидности. Замечаний и нареканий по доступности услуг для инвалидов со стороны респондентов не было высказано.

На основании выявленных недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда».

**Среднее значение критерия К3 по всем пяти учреждениям – 41 балл.**

**4. По критерию «Доброжелательность**

**и вежливость работников организации»**

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимально высоко: значения всех показателей, входящий в данный критерий, равны 100 баллам. Замечаний со стороны респондентов не прозвучало.

**Среднее значение критерия К4 по всем трем учреждениям – 100 баллов.**

**5. По критерию**

**«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на очень высоком уровне: значения по данному критерию во всех пяти детских садах составляют от 99 до 100 баллов.

По показателям, входящим в данный критерий, прозвучали следующие пожелания со стороны родителей (в лексике респондентов):

* «сделать нормальное асфальтовое покрытие с торца здания перед зонами прогулки; асфальт неровный, вздутый, дети падают» (в МБДОУ детский сад № 5 «Почемучка»);
* «хотелось бы, чтобы полдник и ужин были раздельные», «более подготовленные занятия физкультурой» (в МКДОУ детский сад № 6 «Золотой ключик»);
* «побольше занятий с детьми, развивающих игр» (в МКДОУ детский сад № 5 «Колокольчик» п. Шахтерский).

**Среднее значение критерия К5 по всем трем учреждениям – 100 баллов.**

1. **Итоговое значение показателя оценки качества**

**условий оказания услуг**

Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому обследованному учреждению рассчитывались как среднее арифметическое значений критериев К1, К2, К3, К4, К5.

Полученные значения S приведены ниже вместе с диаграммами, иллюстрирующими соотношения критериев по каждому учреждению.

**МБДОУ детский сад № 5 «Почемучка» комбинированного вида**

**S = 88 баллов**

**МКДОУ детский сад № 6 «Золотой ключик»**

**S = 89 баллов**

**МКДОУ детский сад № 5 «Колокольчик» п. Шахтерский**

**S = 88 баллов**

**МКДОУ детский сад п. Северо-Агеевский**

**S = 88 баллов**

**МКДОУ детский сад п. Збродовский**

**S = 88 баллов**

**Значение показателя оценки качества (S) в среднем**

**по всем трем учреждениям составляет 88 баллов**