



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 образовательными организациями МО Белевский район Тульской области в 2022 году.

Тула – 2022 г.

Список исполнителей

Организация-оператор:

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

Руководитель:

генеральный директор
ООО «ИМЦ «Статус»



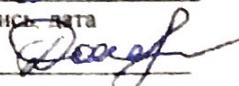
С.В. Федорова

специалист

подпись, дата


А.В. Бочкин

специалист

подпись, дата


А.Н. Домарева

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»	10
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	12
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	14
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	15
6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг	16

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перечень образовательных организаций в МО Белевский район Тульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 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	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения	Число респондентов - получателей услуг (родители обучающихся ДОУ), человек
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 4 «Ромашка» города Белёва Тульской области	301530, Тульская обл., г.Белёв, ул.Рабочая, д.17	тел.: 8(48742)4-16-48 e-mail: detsad4.belev@tularegion.org сайт: https://detsad4-belev.tvoyasadik.ru	34
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребёнка - детский сад № 5 «Колокольчик» города Белёва Тульской области	301530, Тульская область, город Белёв, улица Лермонтова, дом 2А	тел.: 8(48742)4-14-74 e-mail: belev.detsad5@tularegion.org сайт: https://nsportal.ru/site/munitsipalnoe-byudzhethnoe-doshkolnoe-obrazovatelnoe-uchrezhdenie-tsentr-razvitiya-rebyonka-0	20
3.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 6 «Солнышко» города Белёва Тульской области	301530, Тульская область, город Белёв, ул. Советская, д.73	тел.: 8(48742)4-14-82 e-mail: belev.detsad6@tularegion.org сайт: https://detsad6.tvoyasadik.ru/	57

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 организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - 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
2.3.	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.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ показателя	Показатели
4.1.	<p>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)</p>
4.2.	<p>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)</p>
4.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>

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 образования специалистами компании-оператора НОК при посещении.

II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

Таблица 3

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг образовательных организаций Белевского района

№ показателя	Детский сад № 4 «Ромашка»	Центр развития ребёнка - детский сад № 5 «Колокольчик»	Детский сад № 6 «Солнышко»
1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»			
1.1	100	100	100
1.2	90	90	60
1.3	100	100	100
Итого К₁	97	97	88
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1	100	100	100
2.3	100	100	100
Итого К₂	100	100	100
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1	0	20	20
3.2	40	40	40
3.3	100	95	100
Итого К₃	46	51	52
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1	100	100	100
4.2	100	100	100
4.3	100	100	100
Итого К₄	100	100	100
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1	100	100	100
5.2	100	100	100
5.3	100	100	100
Итого К₅	100	100	100
S	89	90	88

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ показателя	Детский сад № 4 «Ромашка»	Центр развития ребёнка - детский сад № 5 «Колокольчик»	Детский сад № 6 «Солнышко»
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	100	100	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	90	90	60
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100	100
Итого по критерию К1	97	97	88

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

Учреждениям рекомендовано поддерживать размещаемую на стендах информацию в актуальном состоянии.

На официальных сайтах информация представлена в полном объеме, за исключением:

- **технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (во всех организациях);**

- раздела «**Часто задаваемые вопросы**» (в МБДОУ «Детский сад №4 «Ромашка» и МБДОУ «Детский сад №6 «Солнышко»);
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) (в МБДОУ «Центр развития ребенка-детский сад №5 «Колокольчик» и МБДОУ «Детский сад №6 «Солнышко»).

Учреждениям рекомендовано разместить недостающую информацию на официальных сайтах.

Среднее значение критерия К₁ по всем организациям – 94 балла.

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ показателя	Детский сад № 4 «Ромашка»	Центр развития ребёнка - детский сад № 5 «Колокольчик»	Детский сад № 6 «Солнышко»
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100	100
Итого по критерию К2	100	100	100

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» позволяет сделать вывод о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Во всех детских садах значения показателей по данному критерию достигают максимально высоких значений –100 баллов.

В ходе опроса, респондентами было высказано единственное пожелание, относящее к комплексу условий комфортности, которые нуждаются в улучшении:

- обустроить территорию («сделать покрытие вокруг детского сада, чтобы дети могли гулять в плохую погоду») в МБДОУ «Детский сад №6 «Солнышко».

Учреждениям рекомендовано устранить имеющиеся недостатки, а также рассмотреть возможность учета замечаний и пожеланий респондентов по улучшению условий оказания услуг.

Среднее значение критерия К₂ по всем учреждениям – 100 баллов.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 6.

Таблица 6

№ показателя	Детский сад № 4 «Ромашка»	Центр развития ребёнка - детский сад № 5 «Колокольчик»	Детский сад № 6 «Солнышко»
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0	20	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	40	40
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	95	100
Итого по критерию КЗ	46	51	52

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» свидетельствует о том, что в обследованных учреждениях условия доступности для инвалидов обеспечены не полностью. Отсутствуют:

- **оборудованные пандусами (подъемными платформами) входные группы** (в МБДОУ «Детский сад № 4 «Ромашка»);
- **выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов** (во всех учреждениях);
- **адаптированные лифты** (во всех учреждениях), **поручни** (во всех учреждениях), **расширенные дверные проемы** (в МБДОУ «Детский сад № 4 «Ромашка»);
- **сменные кресла-коляски** (во всех учреждениях);
- **специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (туалеты)** (во всех учреждениях);
- **дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации** (во всех учреждениях);
- **дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля** (во всех учреждениях);

- **возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (во всех учреждениях);**
- **помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации (во всех учреждениях).**

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

Среднее значение критерия К₃ по всем учреждениям – 50 баллов.

4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ показателя	Детский сад № 4 «Ромашка»	Центр развития ребёнка - детский сад № 5 «Колокольчик»	Детский сад № 6 «Солнышко»
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	100	100	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100
Итого по критерию К4	100	100	100

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимально высоко: значения всех показателей, входящий в данный критерий, равны 100 баллов.

Среднее значение критерия К4 по всем учреждениям – 100 баллов.

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

№ показателя	Детский сад № 4 «Ромашка»	Центр развития ребёнка - детский сад № 5 «Колокольчик»	Детский сад № 6 «Солнышко»
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100
Итого по критерию К5	100	100	100

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на очень высоком уровне: значения по данному критерию во всех детских садах составляет максимальное значение - 100 баллов.

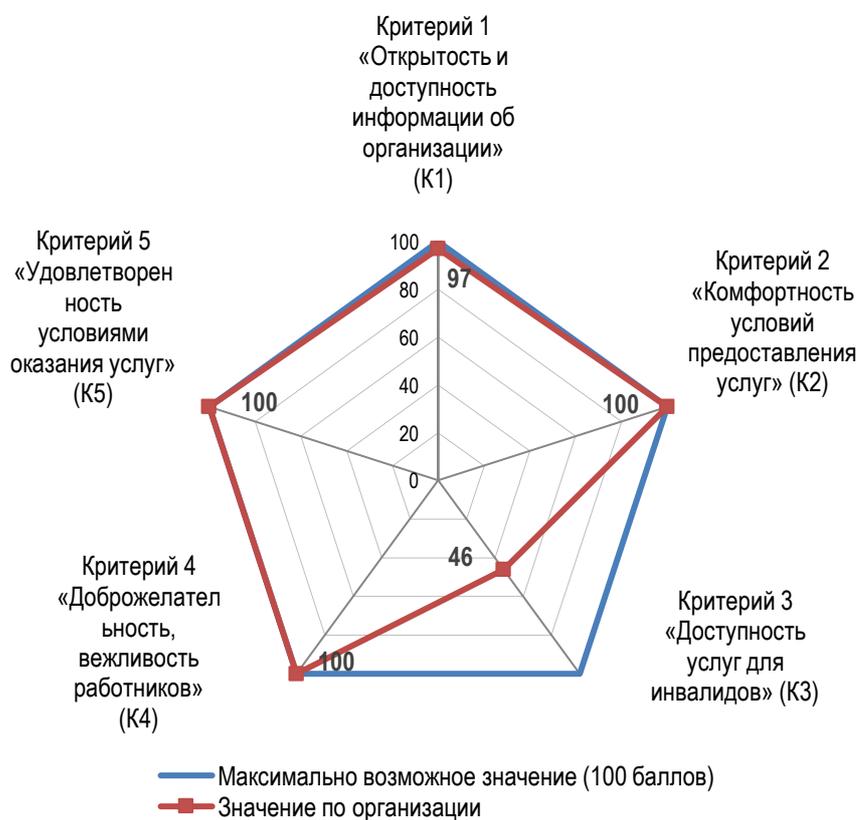
Среднее значение критерия К₅ по всем учреждениям – 100 баллов.

6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг

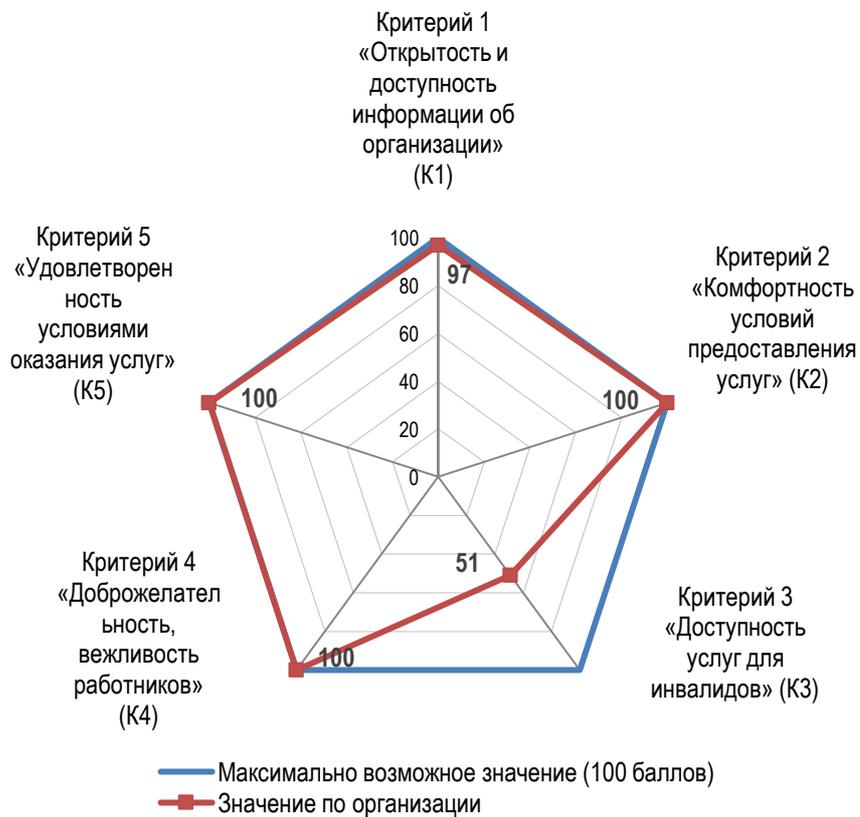
Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому обследованному учреждению рассчитывались как среднее арифметическое значений критериев К1, К2, К3, К4, К5.

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

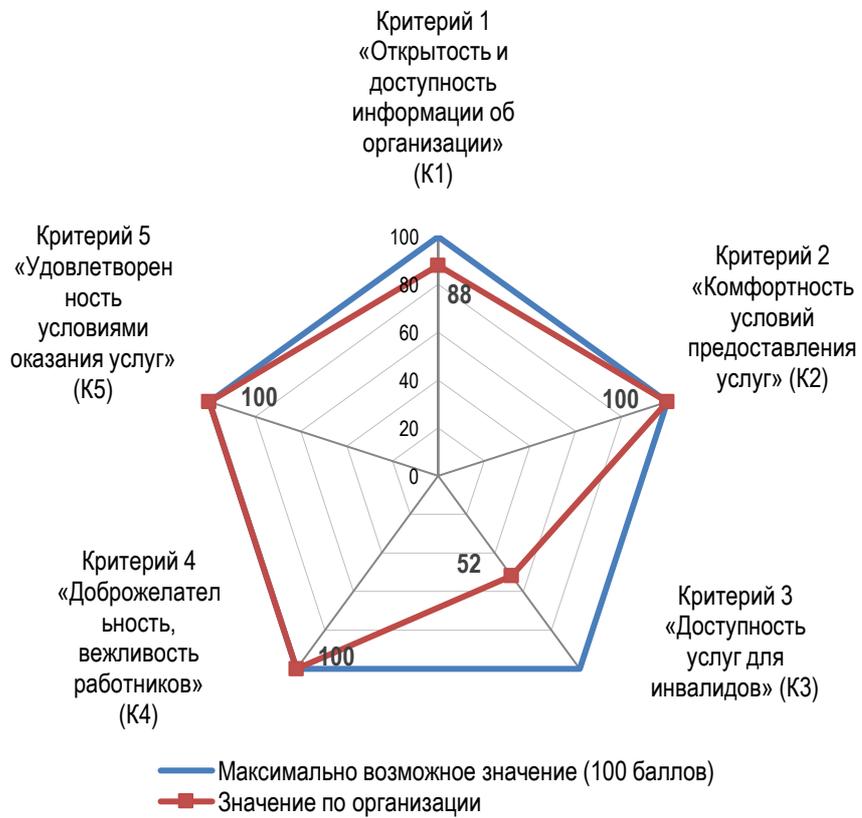
МБДОУ ««Детский сад № 4 «Ромашка» города Белёва Тульской области S = 89 баллов



**МБДОУ «Центр развития ребёнка - детский сад № 5
«Колокольчик» г. Белева Тульской области
S = 90 баллов**



МБДОУ «Детский сад № 6 «Солнышко»
г. Белева Тульской области
S = 88 баллов



Значение показателя оценки качества (S) в среднем по всем учреждениям составляет 89 баллов