



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ОКРУГА МУРОМ
УПРАВЛЕНИЕ
ОБРАЗОВАНИЯ**

ул. Московская, 46
г. Муром, Владимирская обл., 602267
тел. (49234) 3-28-89
e-mail: post@edu-murom.ru

ОКПО 02103750, ОГРН 1023302154226
ИНН/КПП 3307010131/333401001

27.01.2020 № 167/02
на № _____ от _____

Директору
департамента образования
администрации
Владимирской области

Беляевой О.А.

Уважаемая Ольга Александровна!

Управление образования администрации округа Муром направляет публичный отчёт о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования в 2019 году.

Приложение на 23-ти листах.

Начальник
Управления образования

И.И.Раевская

Седова Лариса Михайловна,
8 (49 234) 3-30-50

**Обязательный публичный отчет
о результатах независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями в сфере образования, которые расположены
на территории округа Муром с 01 января 2019 г. по 30 декабря 2019 г.**

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования:

- ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (с изменениями и дополнениями от 5.12.2017 г.),

- приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

- Приказ Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

- Распоряжение администрации Владимирской области «Об утверждении Порядка подготовки обязательного публичного отчёта Губернатора области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, предоставляемого в законодательное собрание» от 19.11.2019 г. № 967-р;

- Постановление «О создании общественного Совета»

- Решение заседания общественного Совета (протокол № 2 от 30.01.2019 г.)

(виды нормативных правовых актов, их наименования и реквизиты)

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества:

Совет создан в целях:

1) организации и проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями округа Муром, осуществляющими образовательную деятельность;

2) осуществления общественного контроля за предоставлением образовательными организациями образовательных услуг.

Для достижения поставленных целей Общественный Совет выполняет следующие

Полномочия:

1) запрашивает и получает от Учредителя и Учреждений документы, материалы и информацию, необходимые для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Учреждений;

2) проводит опросы общественного мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере образования;

3) привлекает к своей работе, в том числе по проведению опросов общественного мнения, специализированные рейтинговые агентства, консультантов, экспертов, представителей научного сообщества, специалистов научно-исследовательских учреждений;

4) приглашает на заседания общественного совета должностных лиц Учредителя, представителей Учреждений, граждан;

5) принимает участие в заседаниях, рабочих совещаниях, конференциях, «круглых столах», семинарах и иных мероприятиях, проводимых Учредителем.

б) осуществляет функции по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Учреждений, осуществляющих образовательную деятельность:

-определяет перечни Учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка качества образовательной деятельности;

-проводит общественные обсуждения критериев планируемых оценочных процедур, итогов независимой оценки качества образования при участии экспертных организаций и отдельных экспертов, готовит предложения по улучшению качества услуг, предоставляемых Учреждениями;

-утверждает график проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными учреждениями;

-координирует деятельность по организации общественной экспертизы предлагаемых и реализуемых методик независимой оценки качества образования;

-принимает участие в определении организации-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве услуг, оказываемых образовательными учреждениями, в том числе формирует предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности Учреждений, принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых Учредителем с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями;

-утверждает результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

3) В состав общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями округа Муром, осуществляющими образовательную деятельность, входят:

- представитель местного отделения общественной организации «Владимирский областной союз женщин»;

- представитель Муромской городской общественной организации ветеранов Афганистана;

- представитель Муромского окружного отделения Владимирской областной общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

- представитель Муромской городской общественной организации «Пенсионеры России»;

- представитель общественной организации «Объединение предпринимателей округа Муром».

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - операторы):

Оператор: ООО «Эмпирика» г. Тюмень

Номер государственного контракта на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы - ?????

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора – 41400,00 (сорок одна тысяча четыреста рублей) из расчёта 2300 (две тысячи триста рублей) за одну организацию.

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества:

Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде, и их удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (в процентах): **18 / 32,7%**

Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на период (год), следующий за отчетным: **19 / 34,5%**

Значение показателя "Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы", предусмотренного перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации", по субъекту Российской Федерации и по отраслям социальной сферы)

Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества работы организаций:

- 1) Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации.**
- 2) Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**
- 3) Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов.**
- 4) Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.**
- 5) Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности.**

Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, с указанием количества баллов:

МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	91,3
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	91,2
МБДОУ «Детский сад №49»	89,5
МБОУ «Лицей №1»	94,4
МБОУ «СОШ №7»	91,8
МБОУ «СОШ №8»	91,4

Наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, с указанием количества баллов

МБОУ «СОШ №15»	88,7
-----------------------	-------------

МБОУ «СОШ №19»	87,6
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	85,6
МБДОУ «Детский сад №8»	82,9

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы:

1. *Результаты независимой оценки качества условий дошкольных образовательных организаций*

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов образовательных организаций. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 1.1

Организация	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	100	100	100
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	100	98	99
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	100	98,1	99,1
МБДОУ «Детский сад №8»	100	98	99
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	100	98	99
МБДОУ «Детский сад №49»	100	98	99
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	100	98	99
МБДОУ «Детский сад №36»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад №38»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	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.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию для всех организаций представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	«ЧЗВ»**	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	+	+	+	-	+	100
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	+	+	+	-	-	90
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	+	+	+	-	-	90
МБДОУ «Детский сад №8»	+	+	+	-	-	90
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	+	+	+	-	-	90
МБДОУ «Детский сад №49»	+	+	+	-	-	90
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	+	+	+	-	-	90
МБДОУ «Детский сад №36»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №38»	+	+	+	-	-	90
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	+	+	-	+	-	90

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Часто задаваемые вопросы

***Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 1.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены стендом	Количество опрошенных	Удовлетворены сайтом	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	128	128	127	127	100
МБДОУ «Центр развития ребенка –	99	92	64	60	93,3

детский сад №6»					
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	63	62	61	60	98,4
МБДОУ «Детский сад №8»	28	28	24	24	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	43	43	43	43	100
МБДОУ «Детский сад №49»	105	105	105	104	99,5
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	169	169	169	169	100
МБДОУ «Детский сад №36»	74	74	72	72	100
МБДОУ «Детский сад №38»	54	51	37	36	95,9
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	136	133	114	110	97,1

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	+	+	+	+	+	100

МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №8»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №49»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №36»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №38»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия относительно своевременности предоставления услуг в организациях рассчитывается по данным опроса получателей услуг. В образовательных организациях показатель 2.2 не рассчитывается.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 2.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены комфортностью	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	129	127	98,4
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	108	96	88,9
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	64	63	98,4
МБДОУ «Детский сад №8»	28	28	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	43	43	100
МБДОУ «Детский сад №49»	105	104	99
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	170	169	99,4
МБДОУ «Детский сад №36»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад №38»	55	53	96,4
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	140	136	97,1

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	-	-	+	-	-	20
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	-	-	-	-	-	0
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	-	-	-	-	-	0
МБДОУ «Детский сад №8»	-	-	-	-	-	0

МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	-	+	-	-	-	20
МБДОУ «Детский сад №49»	+	-	-	-	+	40
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	+	-	-	-	-	20
МБДОУ «Детский сад №36»	-	-	-	-	-	0
МБДОУ «Детский сад №38»	-	-	-	-	-	0
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	-	-	-	-	-	0

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненным и рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работникам и организации, прошедшим и необходимо обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	-	-	-	-	+	+	40
МБДОУ «Центр	-	-	-	+	+	+	60

развития ребенка – детский сад №6»							
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	-	-	-	+	-	+	40
МБДОУ «Детский сад №8»	-	-	-	+	-	-	20
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	-	-	-	+	+	+	60
МБДОУ «Детский сад №49»	+	-	+	+	+	-	80
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	-	-	-	+	+	+	60
МБДОУ «Детский сад №36»	-	-	-	+	-	+	40
МБДОУ «Детский сад №38»	-	-	-	+	-	+	40
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	-	-	-	+	+	+	60

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 3.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доступностью	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	5	4	80
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	10	8	80
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	5	3	60
МБДОУ «Детский сад №8»	3	1	33,3
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская	5	5	100

слобода			
МБДОУ «Детский сад №49»	4	1	25
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	9	9	100
МБДОУ «Детский сад №36»	2	2	100
МБДОУ «Детский сад №38»	5	5	100
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	7	5	71,4

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 4.1

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	129	127	98,4
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	108	106	98,1
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	64	64	100
МБДОУ «Детский сад №8»	28	28	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	43	43	100
МБДОУ «Детский сад №49»	105	105	100
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	170	169	99,4
МБДОУ «Детский сад №36»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад №38»	55	54	98,2
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	140	137	97,9

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 4.2

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	129	127	98,4
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	108	106	98,1
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	64	64	100
МБДОУ «Детский сад №8»	28	28	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	43	43	100
МБДОУ «Детский сад №49»	105	105	100
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	170	170	100
МБДОУ «Детский сад №36»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад №38»	55	55	100
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	140	138	98,6

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 4.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	127	127	100
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	76	76	100
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	59	59	100
МБДОУ «Детский сад №8»	28	28	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	43	43	100
МБДОУ «Детский сад №49»	103	103	100
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	168	168	100
МБДОУ «Детский сад №36»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад №38»	45	45	100
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	124	124	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 5.1

Организация	Количество опрошенных	Готовы рекомендовать	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	129	127	98,4
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	108	107	99,1
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	64	62	96,9
МБДОУ «Детский сад №8»	28	28	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	43	43	100
МБДОУ «Детский сад №49»	105	105	100
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	170	170	100
МБДОУ «Детский сад №36»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад №38»	55	55	100
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	140	138	98,6

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 5.2

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены орг. условиями	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	129	128	99,2
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	108	97	89,8
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	64	64	100
МБДОУ «Детский сад №8»	28	28	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	43	43	100
МБДОУ «Детский сад №49»	105	104	99
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	170	170	100
МБДОУ «Детский сад №36»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад №38»	55	55	100

МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	140	132	94,3
---	-----	-----	------

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 5.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены в целом условиями	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад №4 комбинированного вида»	129	128	99,2
МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №6»	108	105	97,2
МБДОУ «Детский сад №6» пос. Механизаторов	64	63	98,4
МБДОУ «Детский сад №8»	28	28	100
МБДОУ «Детский сад №7» с. Дмитриевская слобода	43	43	100
МБДОУ «Детский сад №49»	105	105	100
МБДОУ «Детский сад №29 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»	170	169	99,4
МБДОУ «Детский сад №36»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад №38»	55	55	100
МБДОУ «Детский сад №39 комбинированного вида»	140	137	97,9

2. Результаты независимой оценки качества общеобразовательных организаций

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов образовательных организаций. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 16.

Таблица 16. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.1

Организация	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	100	100	100
МБОУ «Гимназия №6»	100	100	100
МБОУ «СОШ №7»	100	100	100
МБОУ «СОШ №8»	100	98,1	99,1
МБОУ «СОШ №13»	100	98,1	99,1
МБОУ «СОШ №15»	100	98,1	99,1

МБОУ «СОШ №19»	100	98,1	99,1
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	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.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию для всех организаций представлены в Таблице 17.

Таблица 17. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	«ЧЗВ» **	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	+	+	+	+	+	100
МБОУ «Гимназия №6»	+	+	+	-	-	90
МБОУ «СОШ №7»	+	+	+	-	-	90
МБОУ «СОШ №8»	+	+	+	-	+	100
МБОУ «СОШ №13»	+	+	+	-	-	90
МБОУ «СОШ №15»	+	+	+	-	-	90
МБОУ «СОШ №19»	+	+	+	-	+	100
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	+	+	+	-	-	90

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Часто задаваемые вопросы

***Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 18.

Таблица 18. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены стендом	Количество опрошенных	Удовлетворены сайтом	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	351	345	345	340	98,4
МБОУ «Гимназия №6»	317	289	351	302	88,6
МБОУ «СОШ №7»	137	136	116	108	96,2

МБОУ «СОШ №8»	682	652	690	655	95,3
МБОУ «СОШ №13»	202	201	203	201	99,3
МБОУ «СОШ №15»	264	253	250	227	93,3
МБОУ «СОШ №19»	242	242	234	234	100
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	169	165	159	154	97,2

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 19.

Таблица 19. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	+	+	+	+	+	100
МБОУ «Гимназия №6»	+	+	+	+	+	100
МБОУ «СОШ №7»	+	+	-	+	+	80
МБОУ «СОШ №8»	+	+	+	+	+	100
МБОУ «СОШ №13»	+	+	+	+	+	100
МБОУ «СОШ №15»	+	+	+	+	+	100
МБОУ «СОШ №19»	+	+	-	+	+	80
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	+	-	+	+	+	80

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия относительно своевременности предоставления услуг в организациях рассчитывается по данным опроса получателей услуг. В образовательных организациях показатель 2.2 не рассчитывается.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 20.

Таблица 20. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 2.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены комфортностью	Итоговый балл
-------------	-----------------------	-----------------------------	---------------

МБОУ «Лицей №1»	363	358	98,6
МБОУ «Гимназия №6»	398	359	90,2
МБОУ «СОШ №7»	164	155	94,5
МБОУ «СОШ №8»	751	703	93,6
МБОУ «СОШ №13»	207	203	98,1
МБОУ «СОШ №15»	326	296	90,8
МБОУ «СОШ №19»	244	244	100
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	180	180	100

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 21.

Таблица 21. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	+	+	+	-	+	80
МБОУ «Гимназия №6»	-	-	-	-	-	0
МБОУ «СОШ №7»	+	+	+	+	-	80
МБОУ «СОШ №8»	-	+	+	+	-	60
МБОУ «СОШ №13»	-	-	-	-	+	20
МБОУ «СОШ №15»	-	+	-	-	+	40
МБОУ «СОШ №19»	-	-	-	-	-	0
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	-	+	+	-	-	40

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 22.

Таблица 22. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненным и рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работникам и организации, прошедшим и необходимо обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	-	-	-	+	+	+	60
МБОУ «Гимназия №6»	-	-	-	+	-	+	40
МБОУ «СОШ №7»	+	-	-	+	+	+	80
МБОУ «СОШ №8»	+	-	-	+	+	+	80
МБОУ «СОШ №13»	+	-	-	+	-	+	60
МБОУ «СОШ №15»	-	-	-	+	+	+	60
МБОУ «СОШ №19»	-	-	-	+	-	+	40
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	-	-	-	+	+	+	60

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 23.

Таблица 23. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 3.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доступностью	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	71	64	90,1
МБОУ «Гимназия №6»	12	7	58,3
МБОУ «СОШ №7»	8	6	75

МБОУ «СОШ №8»	59	44	74,6
МБОУ «СОШ №13»	9	7	77,8
МБОУ «СОШ №15»	51	49	96,1
МБОУ «СОШ №19»	11	11	100
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	17	15	88,2

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 24.

Таблица 24. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.1

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	363	360	99,2
МБОУ «Гимназия №6»	398	369	92,7
МБОУ «СОШ №7»	164	162	98,8
МБОУ «СОШ №8»	751	711	94,7
МБОУ «СОШ №13»	207	206	99,5
МБОУ «СОШ №15»	326	303	92,9
МБОУ «СОШ №19»	244	244	100
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	180	180	100

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 25.

Таблица 25. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.2

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	363	360	99,2
МБОУ «Гимназия №6»	398	376	94,5
МБОУ «СОШ №7»	164	161	98,2
МБОУ «СОШ №8»	751	710	94,5
МБОУ «СОШ №13»	207	206	99,5
МБОУ «СОШ №15»	326	303	92,9
МБОУ «СОШ №19»	244	244	100
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	180	180	100

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 26.

Таблица 26. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	331	330	99,7
МБОУ «Гимназия №6»	277	270	97,5
МБОУ «СОШ №7»	91	90	98,9
МБОУ «СОШ №8»	618	585	94,7
МБОУ «СОШ №13»	202	202	100
МБОУ «СОШ №15»	202	201	99,5
МБОУ «СОШ №19»	242	242	100
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	146	145	99,3

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 27.

Таблица 27. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.1

Организация	Количество опрошенных	Готовы рекомендовать	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	363	358	98,6
МБОУ «Гимназия №6»	398	362	91
МБОУ «СОШ №7»	164	149	90,9
МБОУ «СОШ №8»	751	692	92,1
МБОУ «СОШ №13»	207	205	99
МБОУ «СОШ №15»	326	290	89
МБОУ «СОШ №19»	244	241	98,8
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	180	176	97,8

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 28.

Таблица 28. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.2

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены орг. условиями	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	363	357	98,3
МБОУ «Гимназия №6»	398	361	90,7
МБОУ «СОШ №7»	164	154	93,9
МБОУ «СОШ №8»	751	706	94
МБОУ «СОШ №13»	207	204	98,6
МБОУ «СОШ №15»	326	313	96
МБОУ «СОШ №19»	244	242	99,2
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	180	180	100

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 29.

Таблица 29. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены в целом условиями	Итоговый балл
МБОУ «Лицей №1»	363	361	99,4
МБОУ «Гимназия №6»	398	367	92,2
МБОУ «СОШ №7»	164	157	95,7
МБОУ «СОШ №8»	751	716	95,3
МБОУ «СОШ №13»	207	206	99,5
МБОУ «СОШ №15»	326	307	94,2
МБОУ «СОШ №19»	244	239	98
МБОУ «Якиманско-Слободская СОШ»	180	179	99,4

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах:

- **общеобразовательные организации – 2633 респондента**

- **дошкольные образовательные учреждения- 917 респондентов**

Всего респондентов: 3550 респондентов

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по отраслям социальной сферы:

- **отсутствует информация на сайте ДООУ о продолжении обучения выпускников;**

- **отсутствует информация на сайте ОО о наименовании направления подготовки и (или) специальности педагогических работников;**

- **отсутствие оборудования входных групп пандусами и(или) подъемными платформами;**

- **отсутствие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.**

Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций социальной сферы:

- **определить пути решения вопроса об оборудовании пандуса и путей перемещения внутри здания для лиц с ограниченными возможностями здоровья;**

- **сайт образовательных организаций на основании проведённой оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму выявленных недостатков;**

- **руководителям муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.**

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества:

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержден начальником Управления образования администрации округа Муром

(информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях)

Организация и проведение мониторинга «Выполнение планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг» (ежеквартально).

(организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений)

(принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц)

(дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг (при необходимости))

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

Ответственность за информирование общественности посредством официального сайта учреждения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности возлагается на заведующих ДОУ и директоров ОО. На сайтах образовательных организаций, Управления образования округа Муром размещены ссылки на официальный сайт www.bus.gov.ru, на котором представлены результаты независимой оценки качества.

(сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества)

Организация информационно-методических семинаров для руководителей образовательных организаций и ответственных за обновление информации на сайтах по вопросам размещения информации на официальных сайтах

(сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы)

Заслушивание руководителей образовательных организаций на совещаниях о выполнении планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, и размещение информации на официальных сайтах.

(сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах)

Начальник
Управления образования



И.И.Раевская

дата