

**Обязательный публичный отчет**  
**о результатах независимой оценки качества условий оказания**  
**услуг организациями в сфере образования, которые расположены**  
**на территории округа Муром, с 01 января 2021 г. по 31 декабря 2021 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 № 4 от 01.12.2020 г.).

**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.
- 6) 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.

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».

### **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 - № 1 от 15.03.2021;

– объем финансовых средств, выделенных на работу оператора – 42500,00 (сорок две тысячи пятьсот рублей) из расчёта 2500 (две тысячи пятьсот 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): 17 / 35,4%

Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на период (год), следующий за отчетным: 17 / 35,4%

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:**

МБОУ СОШ № 3	96,5
МБОУ «Основная школа №12»	95,4
МБДОУ «Детский сад № 1»	94,0
МБОУ СОШ № 4	93,6
МБОУ СОШ № 28	93,6
МБОУ СОШ № 3	96,5

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

МБОУ СОШ № 16	<b>88,4</b>
МБОУ СОШ № 20	<b>88,3</b>
МБОУ СОШ № 18	<b>88,2</b>
МБОУ СОШ № 2	<b>88,1</b>
МБДОУ «Детский сад № 9»	<b>86,2</b>

#### **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 1.

Таблица 1. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 1.1

Организация	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад № 9»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад № 45»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад № 48»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад № 52»	100	100	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	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 2.

Таблица 2. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 9»	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 45»	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 48»	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 52»	+	+	+	+	100

МБДОУ «Детский сад № 54»	+	+	+	+	100
--------------------------	---	---	---	---	-----

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*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 3.

Таблица 3. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 1.3

Организация	Количество удовлетворенных	Кол-во оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Кол-во оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	75	75	100,0	69	69	100,0	100,0
МБДОУ «Детский сад № 3»	77	77	100,0	77	78	98,7	99,4
МБДОУ «Детский сад № 9»	80	80	100,0	71	71	100,0	100,0
МБДОУ «Детский сад № 13»	163	163	100,0	158	158	100,0	100,0
МБДОУ «Детский сад № 33»	51	52	98,1	39	39	100,0	99,0
МБДОУ «Детский сад № 45»	83	87	95,4	84	88	95,5	95,4
МБДОУ «Детский сад № 48»	103	103	100,0	74	74	100,0	100,0
МБДОУ «Детский сад № 52»	59	59	100,0	58	58	100,0	100,0
МБДОУ «Детский сад № 54»	86	86	100,0	75	75	100,0	100,0

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 4.

Таблица 4. 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 № 1»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 9»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 45»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 48»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 52»	+	+	+	+	+	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	+	+	+	+	+	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 5.

Таблица 5. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	75	75	100,0
МБДОУ «Детский сад № 3»	78	78	100,0
МБДОУ «Детский сад № 9»	82	82	100,0
МБДОУ «Детский сад № 13»	164	164	100,0
МБДОУ «Детский сад № 33»	61	64	95,3
МБДОУ «Детский сад № 45»	88	88	100,0
МБДОУ «Детский сад № 48»	120	120	100,0
МБДОУ «Детский сад № 52»	59	59	100,0
МБДОУ «Детский сад № 54»	89	89	100,0

## 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандуса-ми	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	+	+	+	+	-	80
МБДОУ «Детский сад № 3»	-	-	+	+	-	40
МБДОУ «Детский сад № 9»	-	-	-	-	-	0
МБДОУ «Детский сад № 13»	-	-	+	+	+	60
МБДОУ «Детский сад № 33»	-	+	+	+	-	60
МБДОУ «Детский сад № 45»	+	-	+	+	-	60
МБДОУ «Детский сад № 48»	-	-	+	+	-	40
МБДОУ «Детский сад № 52»	-	-	+	+	-	40
МБДОУ «Детский сад № 54»	-	-	+	+	-	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 7.

Таблица 7. 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, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	-	-	-	+	-	+	40

МБДОУ «Детский сад № 3»	-	-	-	+	+	+	60
МБДОУ «Детский сад № 9»	-	-	-	+	-	+	40
МБДОУ «Детский сад № 13»	-	-	-	+	-	+	40
МБДОУ «Детский сад № 33»	-	-	-	+	+	+	60
МБДОУ «Детский сад № 45»	-	-	-	+	-	+	40
МБДОУ «Детский сад № 48»	-	-	-	+	-	+	40
МБДОУ «Детский сад № 52»	-	-	-	+	-	+	40
МБДОУ «Детский сад № 54»	-	-	-	+	+	+	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 8.

Таблица 8. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 3.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	2	2	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	4	4	100
МБДОУ «Детский сад № 9»	1	2	50
МБДОУ «Детский сад № 13»	3	3	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	2	2	100
МБДОУ «Детский сад № 45»	2	2	100
МБДОУ «Детский сад № 48»	4	4	100
МБДОУ «Детский сад № 52»	2	2	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	3	3	100

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 9.

Таблица 9. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 4.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	77	78	98,7
МБДОУ «Детский сад № 9»	82	82	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	164	164	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	62	64	96,9
МБДОУ «Детский сад № 45»	84	88	95,5
МБДОУ «Детский сад № 48»	120	120	100



МБДОУ «Детский сад № 52»	59	59	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	89	89	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 10.

Таблица 10. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 4.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	78	78	100
МБДОУ «Детский сад № 9»	82	82	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	164	164	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	63	64	98,4
МБДОУ «Детский сад № 45»	84	88	95,5
МБДОУ «Детский сад № 48»	120	120	100
МБДОУ «Детский сад № 52»	59	59	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	88	89	98,9

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 11.

Таблица 11. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 4.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	60	60	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	77	77	100
МБДОУ «Детский сад № 9»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	159	159	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	49	50	98
МБДОУ «Детский сад № 45»	83	86	96,5
МБДОУ «Детский сад № 48»	97	97	100
МБДОУ «Детский сад № 52»	56	56	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	77	77	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 12.

Таблица 12. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 5.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	78	78	100
МБДОУ «Детский сад № 9»	82	82	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	164	164	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	60	64	93,8
МБДОУ «Детский сад № 45»	84	88	95,5
МБДОУ «Детский сад № 48»	120	120	100
МБДОУ «Детский сад № 52»	59	59	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	89	89	100

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 13.

Таблица 13. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 5.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	77	78	98,7
МБДОУ «Детский сад № 9»	82	82	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	164	164	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	60	64	93,8
МБДОУ «Детский сад № 45»	86	88	97,7
МБДОУ «Детский сад № 48»	120	120	100
МБДОУ «Детский сад № 52»	59	59	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	89	89	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 14.

Таблица 14. Баллы дошкольных образовательных организаций по критерию 5.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБДОУ «Детский сад № 1»	75	75	100
МБДОУ «Детский сад № 3»	74	78	94,9

МБДОУ «Детский сад № 9»	82	82	100
МБДОУ «Детский сад № 13»	164	164	100
МБДОУ «Детский сад № 33»	62	64	96,9
МБДОУ «Детский сад № 45»	87	88	98,9
МБДОУ «Детский сад № 48»	118	120	98,3
МБДОУ «Детский сад № 52»	59	59	100
МБДОУ «Детский сад № 54»	89	89	100

## 2. Результаты независимой оценки качества организаций общего образования

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 15.

Таблица 15. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.1

Организация	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	100	100	100
МБОУ СОШ № 3	100	100	100
МБОУ СОШ № 4	100	100	100
МБОУ ООШ № 12	100	100	100
МБОУ СОШ № 16	100	100	100
МБОУ СОШ № 18	100	100	100
МБОУ СОШ № 20	100	100	100
МБОУ СОШ № 28	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 16.

Таблица 16. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 3	+	+	+	-	90
МБОУ СОШ № 4	+	+	+	-	90
МБОУ ООШ № 12	+	+	+	-	90
МБОУ СОШ № 16	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 18	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 20	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 28	+	+	+	-	90

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*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 17.

Таблица 17. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 1.3

Организация	Количество удовлетворенных	Кол-во оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Кол-во оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	237	237	100,0	209	209	100,0	100,0
МБОУ СОШ № 3	265	265	100,0	260	260	100,0	100,0
МБОУ СОШ № 4	421	435	96,8	415	435	95,4	96,1
МБОУ ООШ № 12	328	328	100,0	326	331	98,5	99,2
МБОУ СОШ № 16	302	302	100,0	293	293	100,0	100,0
МБОУ СОШ № 18	303	303	100,0	298	298	100,0	100,0
МБОУ СОШ № 20	310	310	100,0	328	328	100,0	100,0
МБОУ СОШ № 28	220	231	95,2	204	227	89,9	92,6

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 18.

Таблица 18. 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 СОШ № 2	+	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 3	+	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 4	+	+	+	+	+	100
МБОУ ООШ № 12	+	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 16	+	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 18	+	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 20	+	+	+	+	+	100
МБОУ СОШ № 28	+	+	+	+	+	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 19.

Таблица 19. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	239	271	88,2
МБОУ СОШ № 3	268	271	98,9
МБОУ СОШ № 4	440	463	95,0
МБОУ ООШ № 12	343	352	97,4

МБОУ СОШ № 16	343	343	100,0
МБОУ СОШ № 18	324	329	98,5
МБОУ СОШ № 20	349	369	94,6
МБОУ СОШ № 28	236	250	94,4

### 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 20.

Таблица 20. 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 СОШ № 2	+	-	-	-	-	20
МБОУ СОШ № 3	+	+	+	-	-	60
МБОУ СОШ № 4	-	+	-	+	+	60
МБОУ ООШ № 12	+	-	+	-	+	60
МБОУ СОШ № 16	-	-	+	-	-	20
МБОУ СОШ № 18	-	-	-	-	-	0
МБОУ СОШ № 20	-	-	-	-	-	0
МБОУ СОШ № 28	+	-	+	+	+	80

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 21.

Таблица 21. 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, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	-	-	-	+	+	-	<b>40</b>
МБОУ СОШ № 3	+	+	-	+	+	+	<b>100</b>
МБОУ СОШ № 4	+	+	-	+	+	+	<b>100</b>
МБОУ ООШ № 12	-	+	+	+	+	+	<b>100</b>
МБОУ СОШ № 16	-	-	-	+	-	+	<b>40</b>
МБОУ СОШ № 18	-	-	-	+	-	+	<b>40</b>
МБОУ СОШ № 20	-	-	-	+	-	+	<b>40</b>
МБОУ СОШ № 28	+	-	-	+	+	+	<b>80</b>

### 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 22.

Таблица 22. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 3.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	8	8	100
МБОУ СОШ № 3	6	6	100
МБОУ СОШ № 4	20	26	76,9
МБОУ ООШ № 12	32	35	91,4
МБОУ СОШ № 16	6	9	66,7
МБОУ СОШ № 18	19	19	100
МБОУ СОШ № 20	20	20	100
МБОУ СОШ № 28	29	30	96,7

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 23.

Таблица 23. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	271	271	100
МБОУ СОШ № 3	268	271	98,9
МБОУ СОШ № 4	444	463	95,9
МБОУ ООШ № 12	342	352	97,2
МБОУ СОШ № 16	343	343	100
МБОУ СОШ № 18	324	329	98,5
МБОУ СОШ № 20	369	369	100
МБОУ СОШ № 28	240	250	96

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 24.

Таблица 24. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	271	271	100
МБОУ СОШ № 3	267	271	98,5
МБОУ СОШ № 4	458	463	98,9
МБОУ ООШ № 12	344	352	97,7
МБОУ СОШ № 16	343	343	100
МБОУ СОШ № 18	321	329	97,6
МБОУ СОШ № 20	369	369	100
МБОУ СОШ № 28	245	250	98

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 25.

Таблица 25. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 4.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	127	127	100



МБОУ СОШ № 3	225	225	100
МБОУ СОШ № 4	382	384	99,5
МБОУ ООШ № 12	317	319	99,4
МБОУ СОШ № 16	218	218	100
МБОУ СОШ № 18	228	228	100
МБОУ СОШ № 20	260	260	100
МБОУ СОШ № 28	190	191	99,5

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 26.

Таблица 26. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	271	271	100
МБОУ СОШ № 3	267	271	98,5
МБОУ СОШ № 4	445	463	96,1
МБОУ ООШ № 12	343	352	97,4
МБОУ СОШ № 16	343	343	100
МБОУ СОШ № 18	320	329	97,3
МБОУ СОШ № 20	344	369	93,2
МБОУ СОШ № 28	232	250	92,8

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 27.

Таблица 27. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	271	271	100
МБОУ СОШ № 3	268	271	98,9
МБОУ СОШ № 4	448	463	96,8
МБОУ ООШ № 12»	345	352	98,0
МБОУ СОШ № 16	343	343	100
МБОУ СОШ № 18	317	329	96,4
МБОУ СОШ № 20	369	369	100
МБОУ СОШ № 28	241	250	96,4

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 28.

Таблица 28. Баллы общеобразовательных организаций по критерию 5.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБОУ СОШ № 2	240	271	88,6
МБОУ СОШ № 3	269	271	99,3
МБОУ СОШ № 4	444	463	95,9
МБОУ ООШ № 12»	349	352	99,1
МБОУ СОШ № 16	343	343	100
МБОУ СОШ № 18	322	329	97,9
МБОУ СОШ № 20	369	369	100
МБОУ СОШ № 28	237	250	94,8

**Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах:**

- общеобразовательные организации – 2648 респондента;
- дошкольные образовательные учреждения – 819 респондентов.

Всего респондентов: 3467 респондентов

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

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

**Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций социальной сферы:**

- для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями;
- для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательного учреждения рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.
- 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:**

- планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утверждены заместителем начальника Управления образования администрации округа Муром;
- организация и проведение мониторинга «Выполнение планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг»

**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 ДООУ и директоров ОО. На сайтах образовательных организаций, Управления образования округа Муром размещены ссылки на официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), на котором представлены результаты 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;
- 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.