

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2021 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 февраля 2021 года по 1 августа 2021 года на основании договора №12-о от 08 февраля 2021 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минпросвещения России от 12.03.2019 N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

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

06.08.2021

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

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

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

- экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказу Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;
- очной экспертизы организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- онлайн-опроса потребителей услуг.

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

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных работниками организаций образования, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования», Методическими рекомендациями к порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (с учетом отраслевых особенностей) от 2021 года (Письмо Минроссвещения).

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛСЯ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **12 организаций** образования муниципального района «Сретенский район».

Перечень организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, представлен в таблице:

МОУ Сретенская СОШ №1
МОУ Кокуйская СОШ №2
МОУ Ботовская СОШ
МОУ Верхнекуларкинская СОШ
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ
МОУ Дунаевская СОШ № 57
МОУ Усть-Карская СОШ
МОУ Фирсовская СОШ
Кокуйская СОШ №1
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска
МОУ Ломовская СОШ
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказ Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах представлено в следующей таблице¹.

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая размещена на общедоступных информационных ресурсах:			
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	%	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МОУ Сретенская СОШ №1	14	45	11	75	35	77
МОУ Кокуйская СОШ №2	14	45	7	46	38	83
МОУ Ботовская СОШ	14	45	9	64	38	84
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	14	45	11	79	39	86
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	14	45	5	32	19	41
МОУ Дунаевская СОШ № 57	14	45	11	75	36	79
МОУ Усть-Карская СОШ	14	45	12	82	34	76

¹ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность»)

МОУ Фирсовская СОШ	14	45	8	57	44	97
Кокуйская СОШ №1	14	45	13	89	41	90
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	11	38	9	82	27	70
МОУ Ломовская СОШ	14	45	13	93	42	93
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	11	38	9	77	16	41

В ходе сопоставления объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах организация-оператор выявила следующие недостатки:

- стенды 2 организаций (**МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ**) из 12 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты 2 организации (**МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность») приводит детальное сравнение объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах по каждой образовательной организации².

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

- несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах единиц информации объему информации, установленному нормативными правовыми актами;
- размещение неактуальных сведений;
- неструктурированность данных.

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными

² Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность»)

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

правовыми актами» организации образования **муниципального района «Сретенский район»** получили:

Организация	Баллы
МОУ Сретенская СОШ №1	76
МОУ Кокуйская СОШ №2	65
МОУ Ботовская СОШ	74
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	82
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	37
МОУ Дунаевская СОШ № 57	77
МОУ Усть-Карская СОШ	79
МОУ Фирсовская СОШ	77
Кокуйская СОШ №1	90
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	76
МОУ Ломовская СОШ	93
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	59

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»: **МОУ Кокуйская СОШ №2, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй.**

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» **МОУ Шилкинско-Заводская СОШ.**

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в 12 организациях (**МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону и электронной почте.

В 10 организациях (**МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем

услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

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

Организация	Баллы
МОУ Сретенская СОШ №1	90
МОУ Кокуйская СОШ №2	100
МОУ Ботовская СОШ	90
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	100
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	60
МОУ Дунаевская СОШ № 57	90
МОУ Усть-Карская СОШ	60
МОУ Фирсовская СОШ	60
Кокуйская СОШ №1	90
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	100
МОУ Ломовская СОШ	60
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	90

В целом МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОБЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. В ходе исследования опрошено 40% потребителей услуг:

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Организация	Количество респондентов
МОУ Сретенская СОШ №1	178
МОУ Кокуйская СОШ №2	195
МОУ Ботовская СОШ	17
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	38
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	17
МОУ Дунаевская СОШ № 57	72
МОУ Усть-Карская СОШ	93
МОУ Фирсовская СОШ	52
Кокуйская СОШ №1	187
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	36
МОУ Ломовская СОШ	26
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	95

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Онлайн-опрос потребителей услуг проводился по рекомендуемому образцу Анкеты, предусмотренному приложением к Приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

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

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Организация	Число респондентов	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и	%	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными	%	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями	%

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

		знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации		условиями предоставле ния услуг		оказания услуг в организаци и социальной сферы	
МОУ Сретенская СОШ №1	178	171	96	170	96	170	96
МОУ Кокуйская СОШ №2	195	195	100	195	100	195	100
МОУ Ботовская СОШ	17	17	100	17	100	17	100
МОУ Верхнекуларки нская СОШ	38	38	100	37	97	38	100
МОУ Шилкинско- Заводская СОШ	17	17	100	17	100	17	100
МОУ Дунаевская СОШ № 57	72	72	100	72	100	72	100
МОУ Усть- Карская СОШ	93	85	91	83	89	90	97
МОУ Фирсовская СОШ	52	52	100	52	100	52	100
Кокуйская СОШ №1	187	152	81	148	79	157	84
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	36	36	100	36	100	35	97
МОУ Ломовская СОШ	26	26	100	26	100	26	100
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	95	95	100	95	100	95	100

Значения показателей 12 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ,**

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

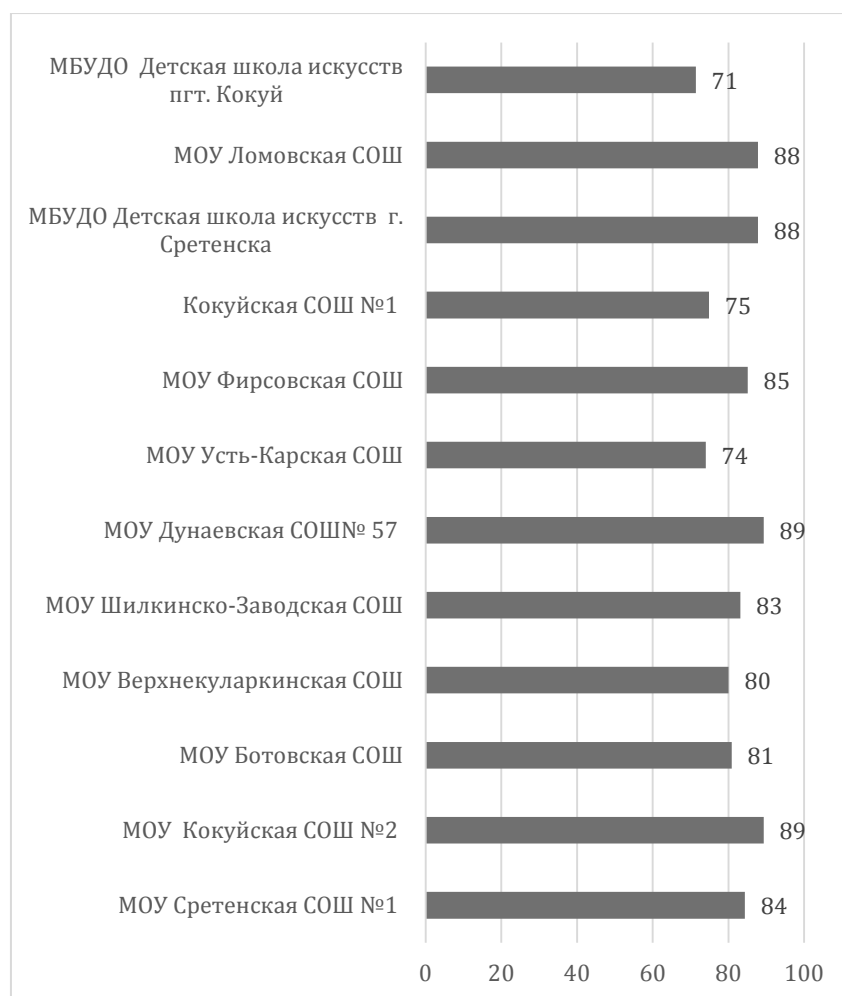
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Сретенский район» составило **82** балла при 100 возможных.

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ Дунаевская СОШ № 57** и **МОУ Кокуйская СОШ №2**, наименьшее - **МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**.

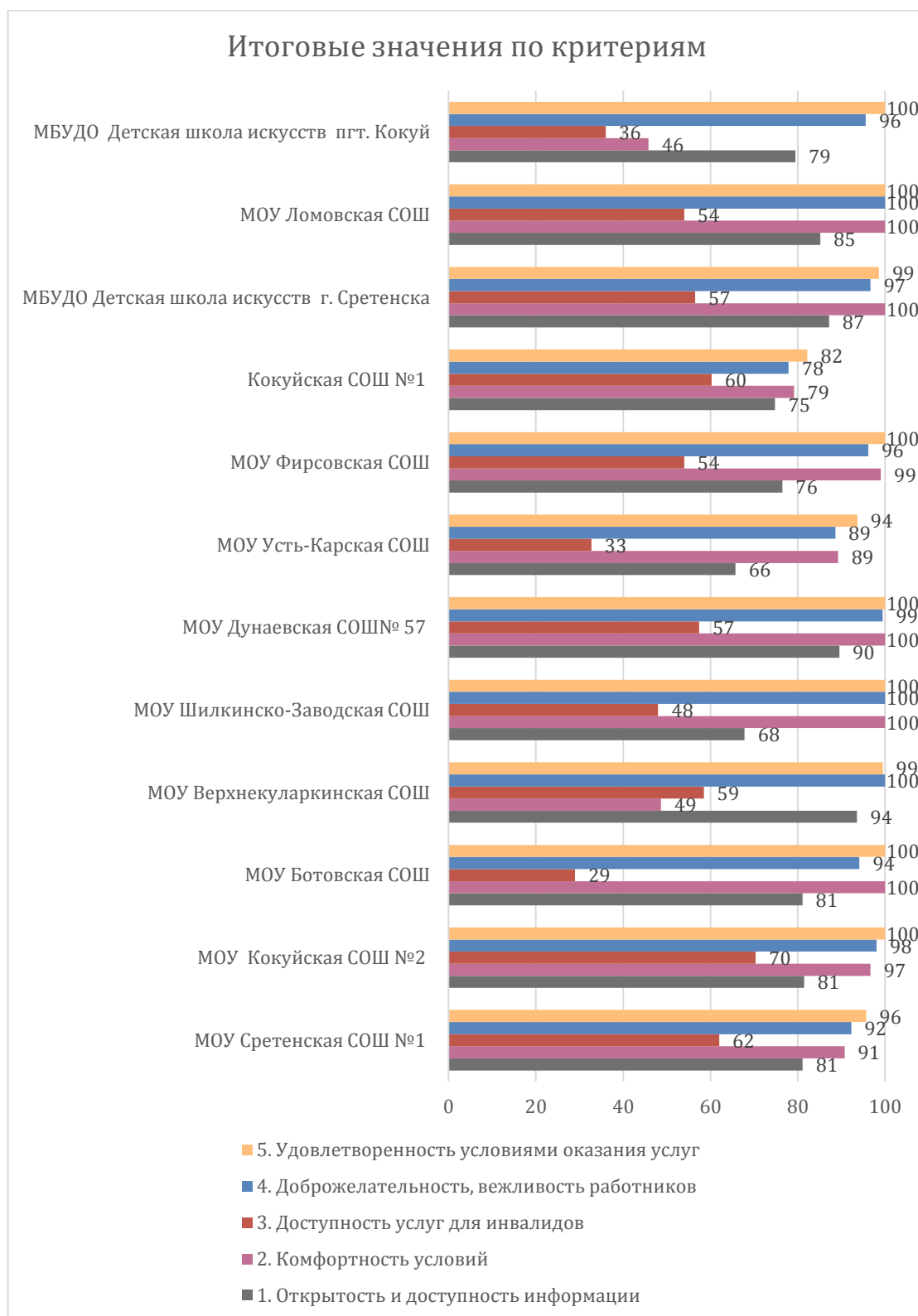
В таблице представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:

Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МОУ Сретенская СОШ №1	81	91	62	92	96
МОУ Кокуйская СОШ №2	81	97	70	98	100
МОУ Ботовская СОШ	81	100	29	94	100
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	94	49	59	100	99
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	68	100	48	100	100
МОУ Дунаевская СОШ № 57	90	100	57	99	100
МОУ Усть-Карская СОШ	66	89	33	89	94
МОУ Фирсовская СОШ	76	99	54	96	100
Кокуйская СОШ №1	75	79	60	78	82
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	87	100	57	97	99
МОУ Ломовская СОШ	85	100	54	100	100

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	79	46	36	96	100
--	----	----	----	----	-----

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



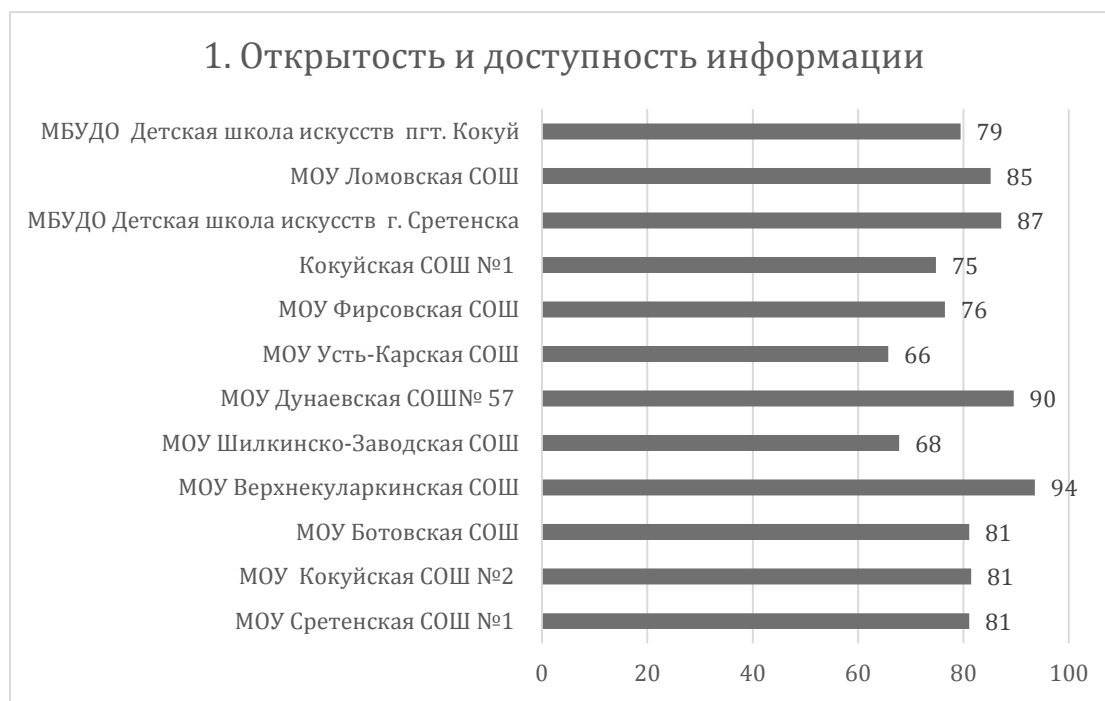
**А. Открытость и доступность информации об организации
(Критерий 1)**

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа**

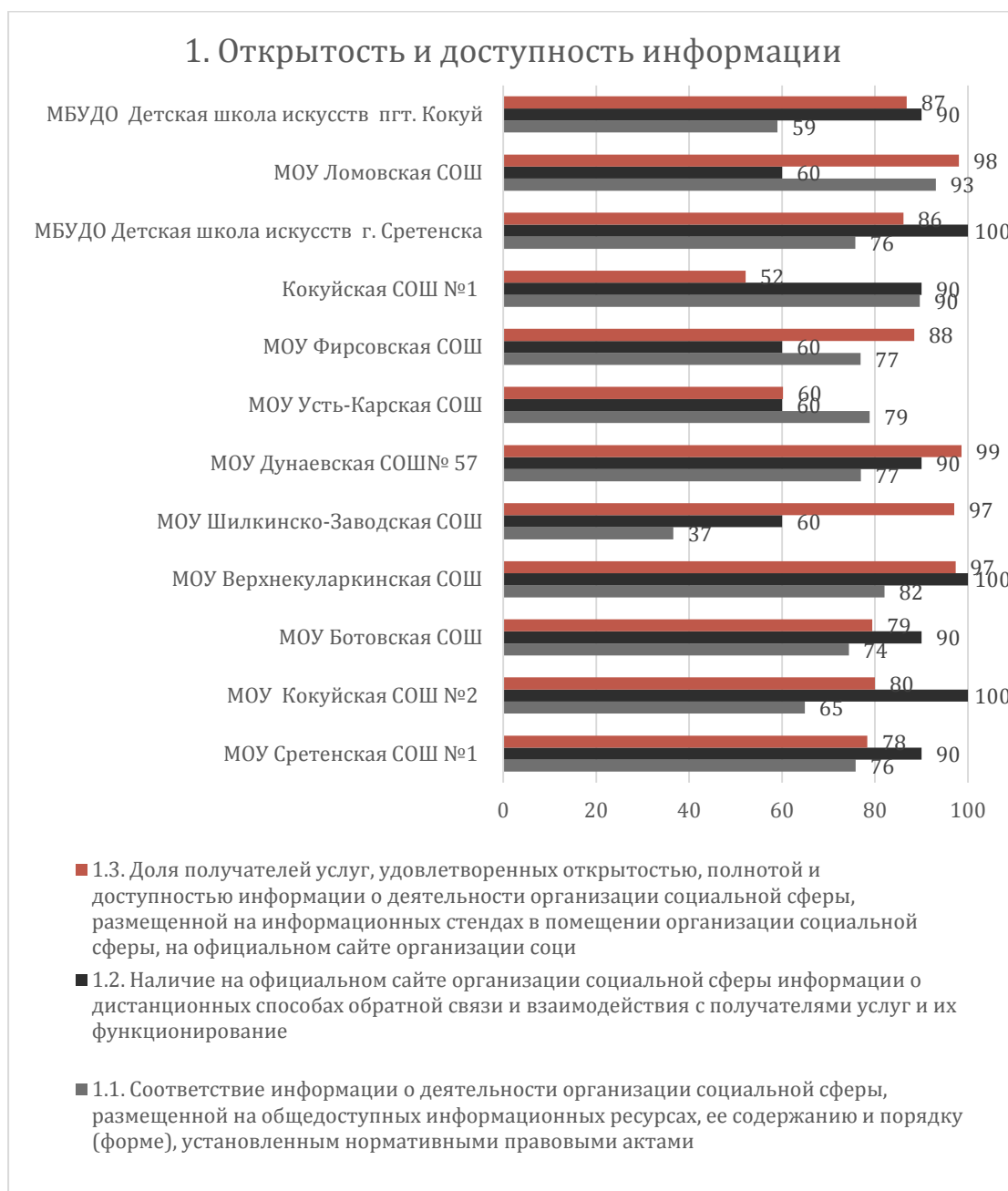
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй представлены на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов (94 балла) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МОУ Верхнекуларкинская СОШ**, наименьшее (66 баллов) - **МОУ Усть-Карская СОШ**. На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации».



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

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

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

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

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

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

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

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

Организация	Баллы
МОУ Сретенская СОШ №1	78
МОУ Кокуйская СОШ №2	80
МОУ Ботовская СОШ	79
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	97
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	97
МОУ Дунаевская СОШ № 57	99
МОУ Усть-Карская СОШ	60
МОУ Фирсовская СОШ	88
Кокуйская СОШ №1	52
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	86
МОУ Ломовская СОШ	98
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	87

Исследование показало, что от 2% до 48% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на

информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

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

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации».

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	%
МОУ Сретенская СОШ №1	178	149	84
МОУ Кокуйская СОШ №2	195	123	63
МОУ Ботовская СОШ	17	16	94
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	38	38	100
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	17	17	100
МОУ Дунаевская СОШ № 57	72	72	100
МОУ Усть-Карская СОШ	93	59	63
МОУ Фирсовская СОШ	52	51	98
Кокуйская СОШ №1	187	112	60
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	36	35	97
МОУ Ломовская СОШ	26	26	100
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	95	88	93

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

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

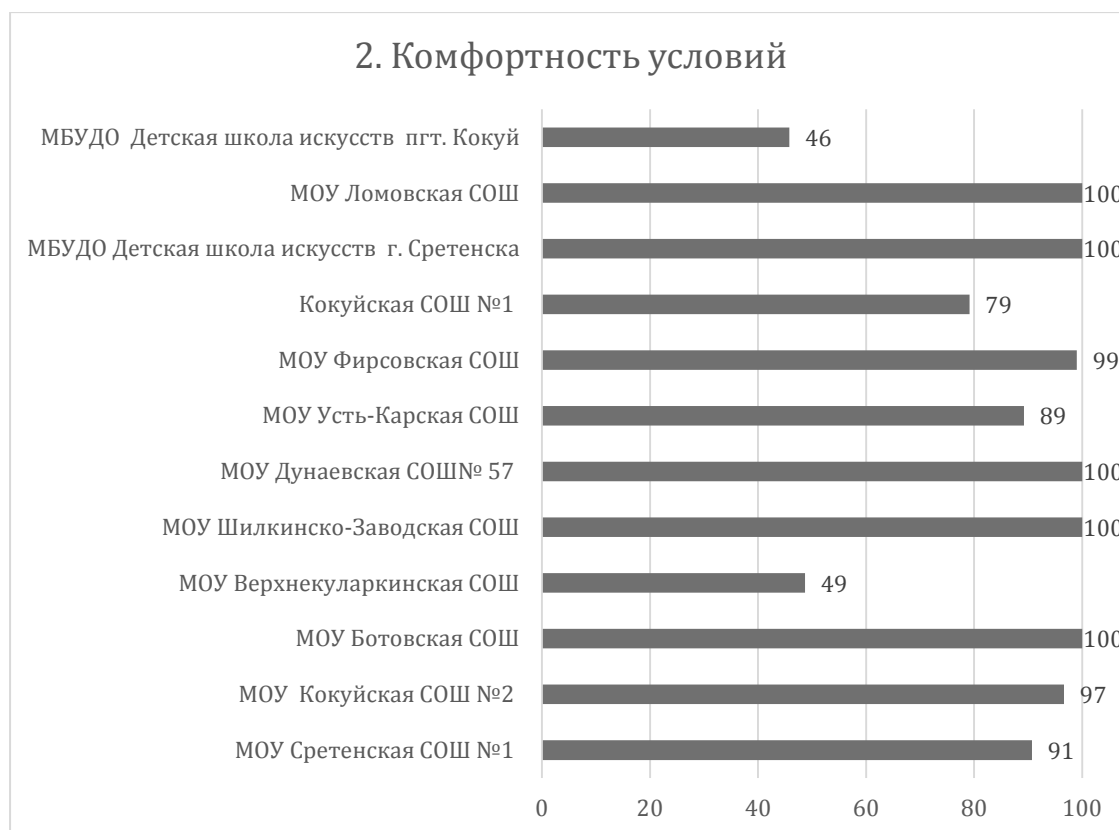
В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МОУ Сретенская СОШ №1	178	130	73
МОУ Кокуйская СОШ №2	195	189	97
МОУ Ботовская СОШ	17	11	65
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	38	36	95
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	17	16	94
МОУ Дунаевская СОШ № 57	72	70	97
МОУ Усть-Карская СОШ	93	53	57
МОУ Фирсовская СОШ	52	41	79
Кокуйская СОШ №1	187	83	44
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	36	27	75
МОУ Ломовская СОШ	26	25	96
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	95	77	81

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Результаты оценки качества **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

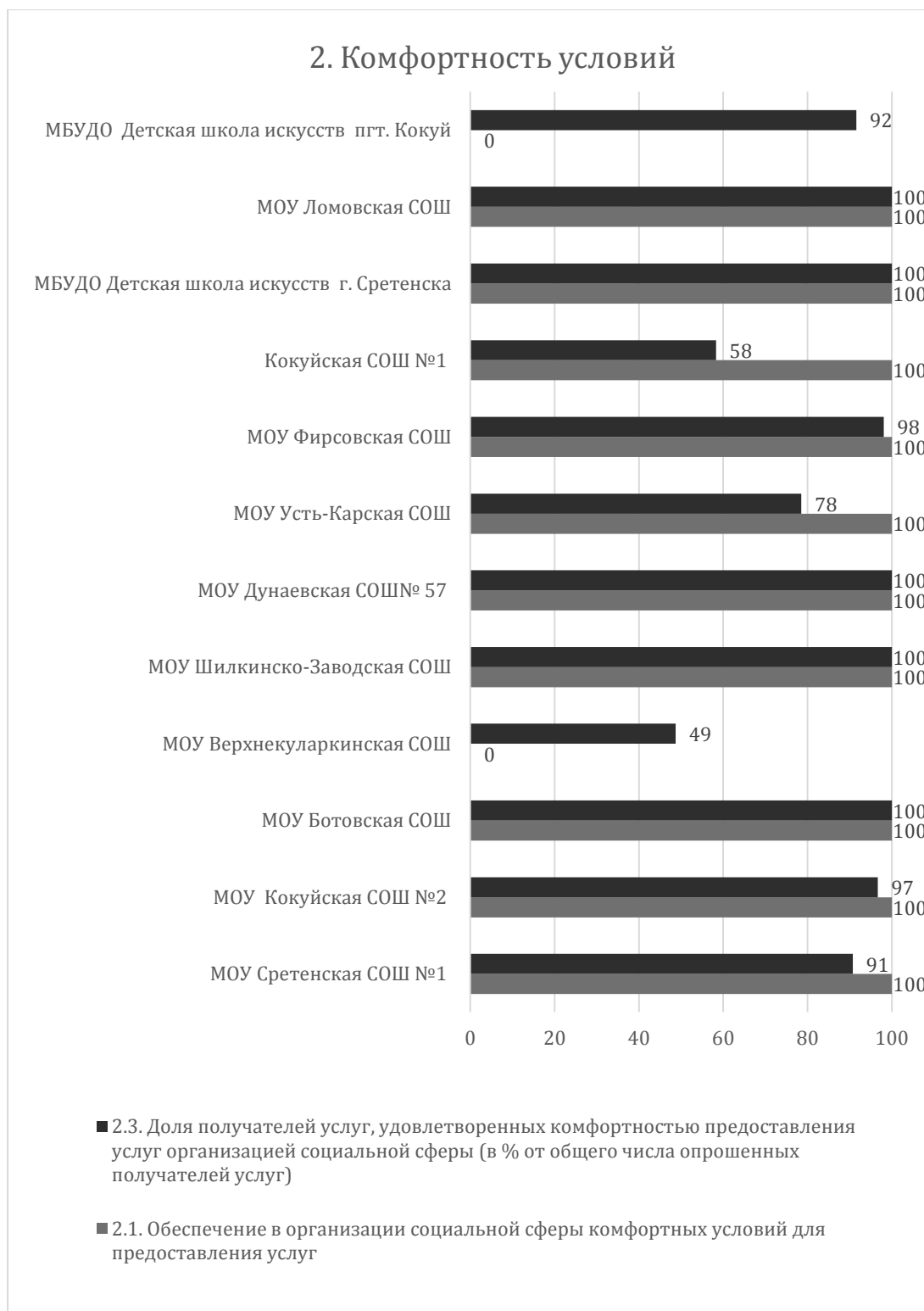
Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»



Максимальное количество баллов по данному критерию получили 5 организации (**МОУ Ботовская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска и МОУ Ломовская СОШ**), наименьшее - **МОУ Верхнекуларкинская СОШ**.

На гистограмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



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

В таблице приведены значения по показателю «Наличие комфортных условий для предоставления услуг»:

Организации	Баллы
МОУ Сретенская СОШ №1	100
МОУ Кокуйская СОШ №2	100

МОУ Ботовская СОШ	100
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	0
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	100
МОУ Дунаевская СОШ № 57	100
МОУ Усть-Карская СОШ	100
МОУ Фирсовская СОШ	100
Кокуйская СОШ №1	100
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	100
МОУ Ломовская СОШ	100
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	0

Как показало исследование, 10 организаций имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Эти организации набрали 100 баллов из 100 возможных.

МОУ Верхнекуларкинская СОШ и МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй не имеют условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации³.

2. Время ожидания предоставления услуги (Показатель 2.2.)

Не установлен для сферы образования.

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

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги»:

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
-------------	--------------------	---

³ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность»)

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МОУ Сретенская СОШ №1	178	145	81
МОУ Кокуйская СОШ №2	195	182	93
МОУ Ботовская СОШ	17	17	100
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	38	37	97
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	17	17	100
МОУ Дунаевская СОШ № 57	72	72	100
МОУ Усть-Карская СОШ	93	73	78
МОУ Фирсовская СОШ	52	51	98
Кокуйская СОШ №1	187	109	58
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	36	36	100
МОУ Ломовская СОШ	26	26	100
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	95	87	92

В целом потребители услуг **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

42% потребителей услуг **Кокуйская СОШ №1** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

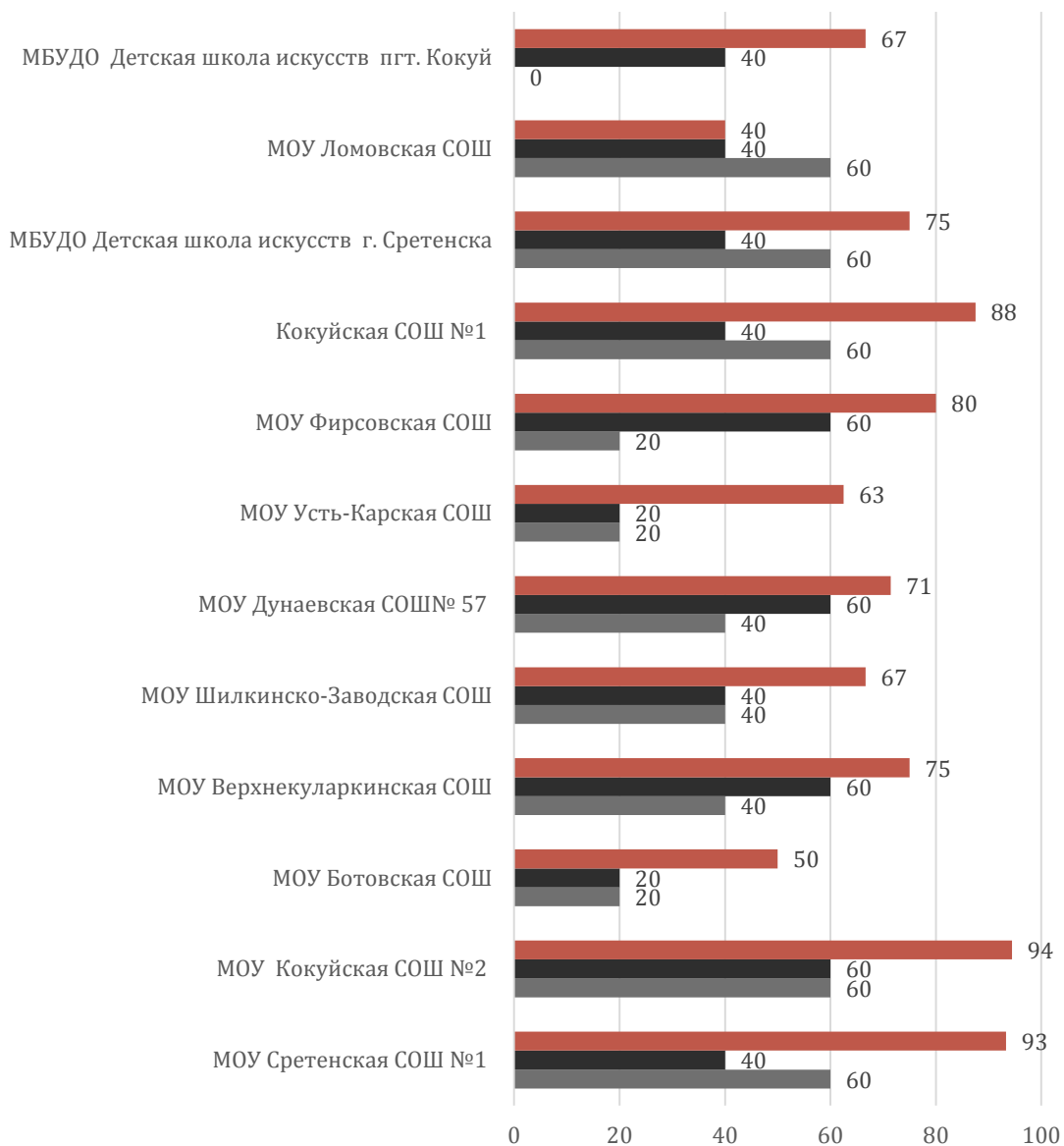
Значение оценки качества **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МОУ Кокуйская СОШ №2**, наименьшее - **МОУ Ботовская СОШ**.

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

3. Доступность услуг для инвалидов



- 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
- 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
- 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

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

1 организация (**МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 не имеют условий⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. Остальные – по 1-3 условия.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации⁵.

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

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

МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими⁶.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации⁷.

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

⁴ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

⁵ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

⁷ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁸.

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

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

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» в организациях, муниципального района «Сретенский район»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МОУ Сретенская СОШ №1	14	15	93
МОУ Кокуйская СОШ №2	17	18	94
МОУ Ботовская СОШ	1	2	50
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	3	4	75
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	2	3	67
МОУ Дунаевская СОШ № 57	5	7	71
МОУ Усть-Карская СОШ	5	8	63
МОУ Фирсовская СОШ	4	5	80
Кокуйская СОШ №1	14	16	88
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	3	4	75
МОУ Ломовская СОШ	2	3	67
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	14	15	93

От 7% до 50% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

Значение оценки качества в организациях муниципального района «Сретенский район» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.

⁸ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

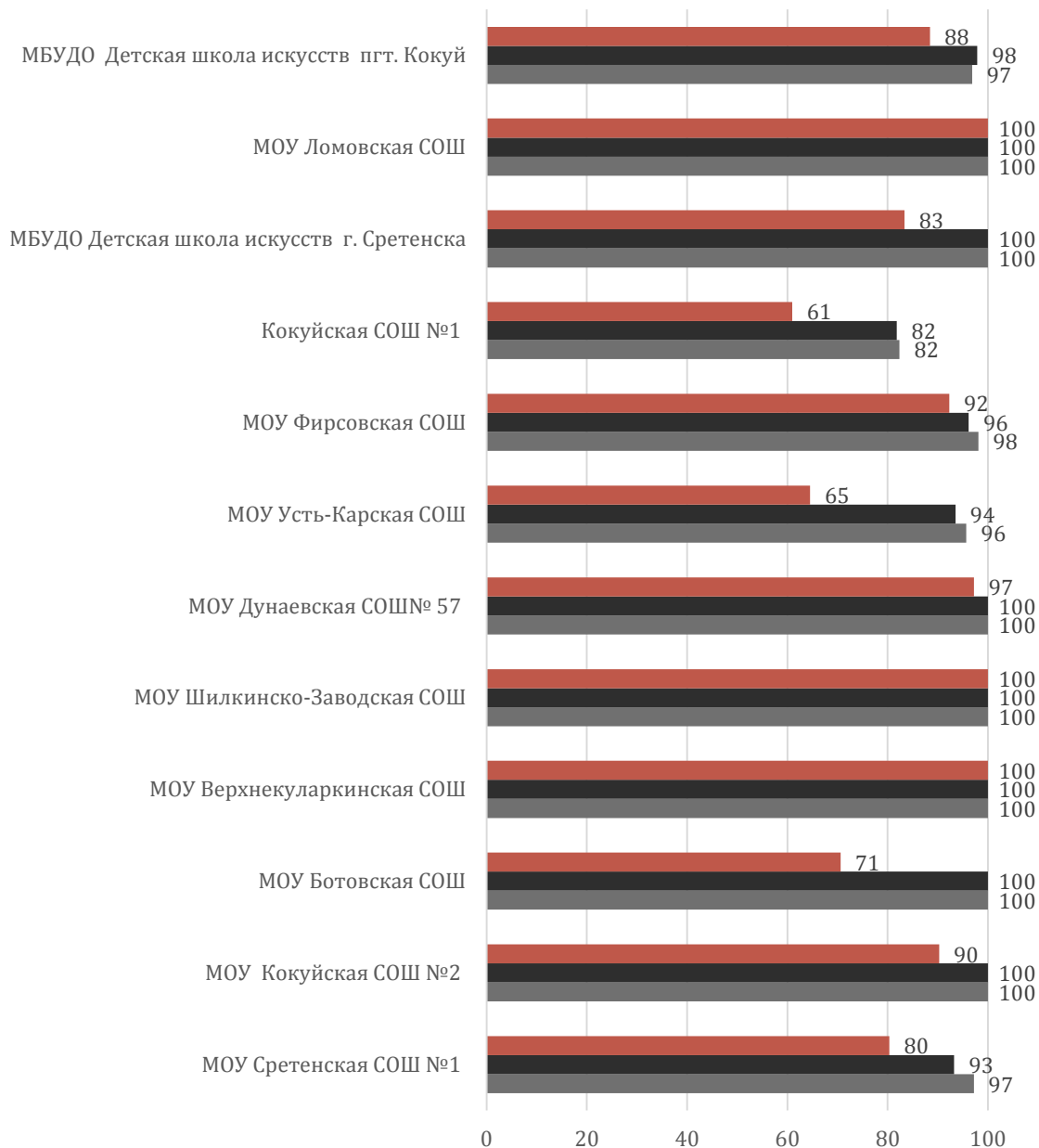


В целом потребители услуг **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

4. Доброжелательность, вежливость работников



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

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

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Числополучателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
МОУ Сретенская СОШ №1	178	173	97	166	93	143	80
МОУ Кокуйская СОШ №2	195	195	100	195	100	176	90
МОУ Ботовская СОШ	17	17	100	17	100	12	71

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

МОУ Верхнекуларкинская СОШ	38	38	100	38	100	38	100
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	17	17	100	17	100	17	100
МОУ Дунаевская СОШ № 57	72	72	100	72	100	70	97
МОУ Усть-Карская СОШ	93	89	96	93	100	60	65
МОУ Фирсовская СОШ	52	51	98	52	100	48	92
Кокуйская СОШ №1	187	154	82	153	82	114	61
МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска	36	36	100	36	100	30	83
МОУ Ломовская СОШ	26	26	100	26	100	26	100
МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	95	92	97	93	98	84	88

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 (**Показатель 4.1.**)

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

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

Потребители услуг МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации

социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

От 3% до 39% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

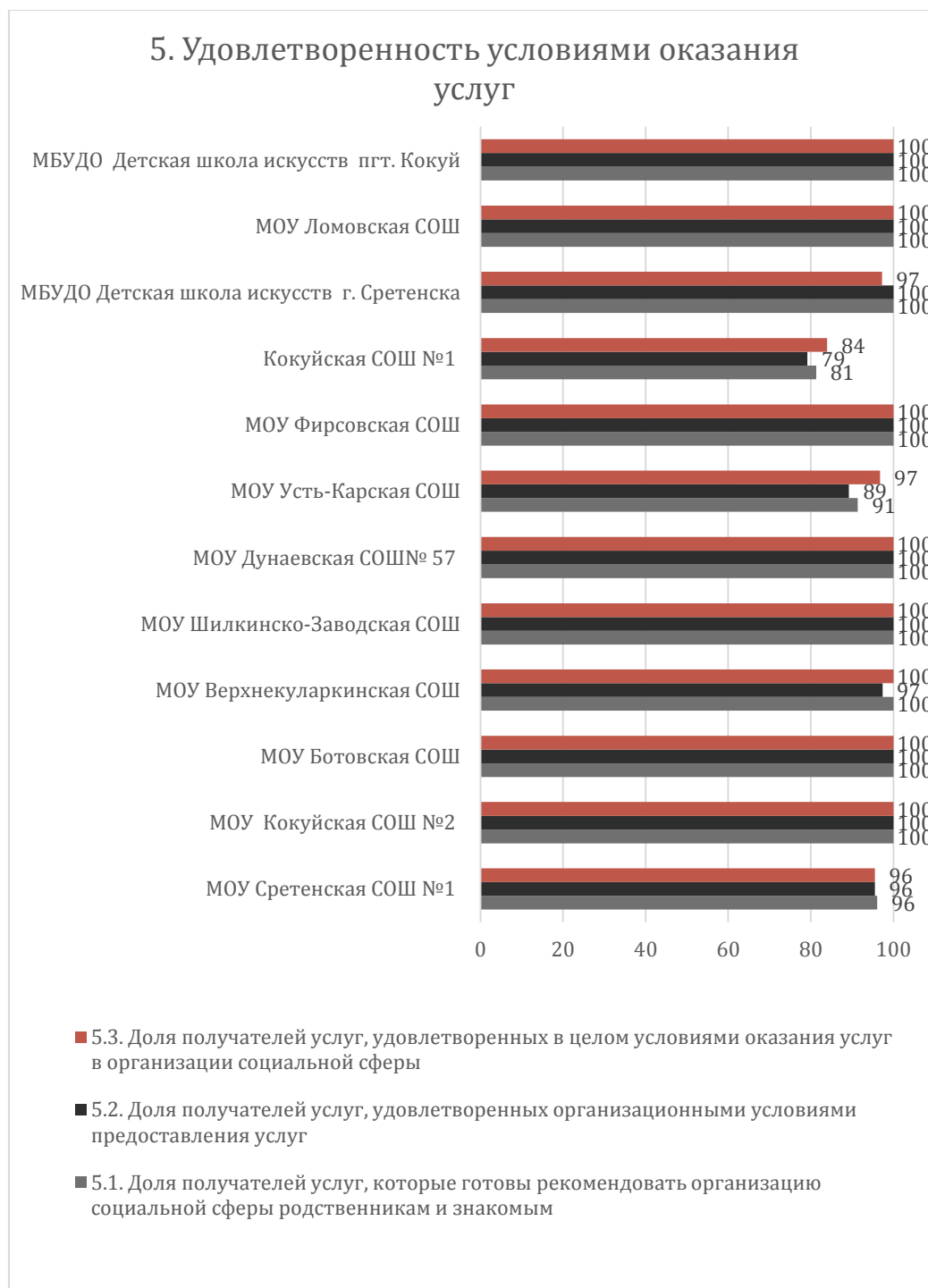
Значение оценки качества МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.



Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

На гистограмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



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

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

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

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

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

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

6. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
 - стенды 2 организаций (**МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ**) из 12 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
 - сайты 2 организации (**МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

В **10** организациях (**МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств**

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

пгт. Кокуй) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ.**

От 2% до 48% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»: **МОУ Кокуйская СОШ №2, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй.**

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» **МОУ Шилкинско-Заводская СОШ.**

МОУ Верхнекуларкинская СОШ и МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй не имеют условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги.

42% потребителей услуг **Кокуйская СОШ №1** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

1 организация (**МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 не имеют условий⁹, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. Остальные – по 1-3 условия.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в

⁹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации¹⁰.

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

МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹¹.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации¹².

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории¹³.

От 7% до 50% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

3. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

От 3% до 39% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

¹⁰ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

¹¹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

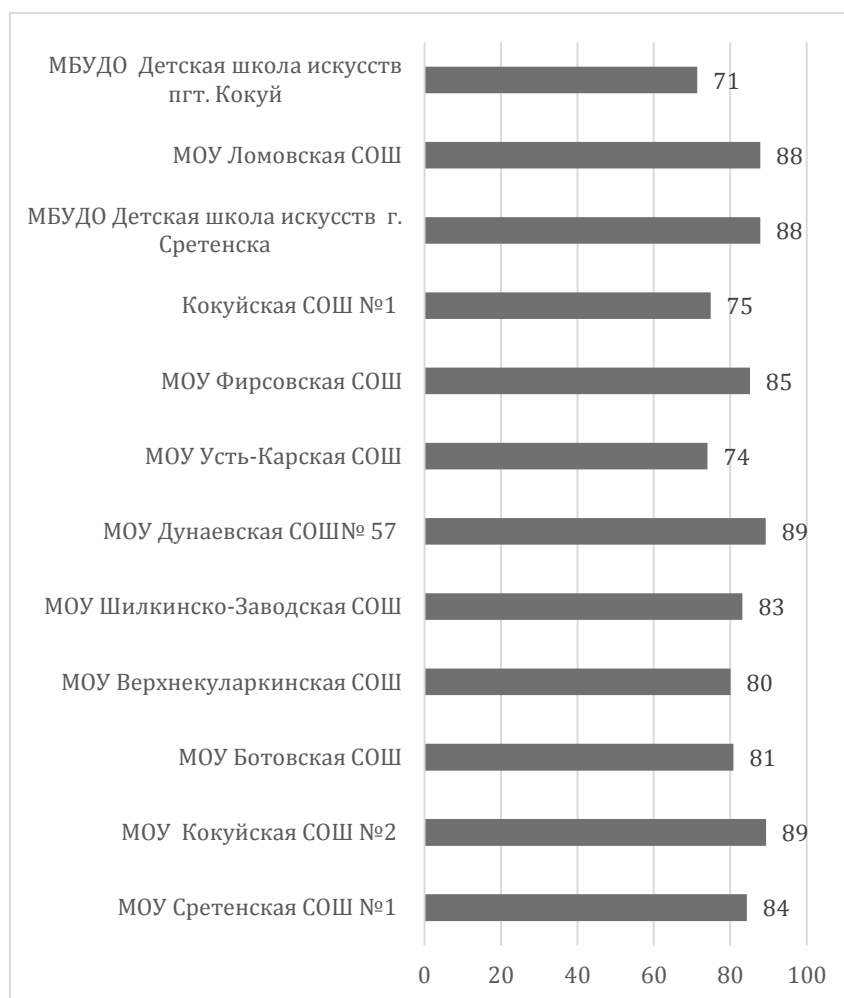
¹² Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

¹³ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

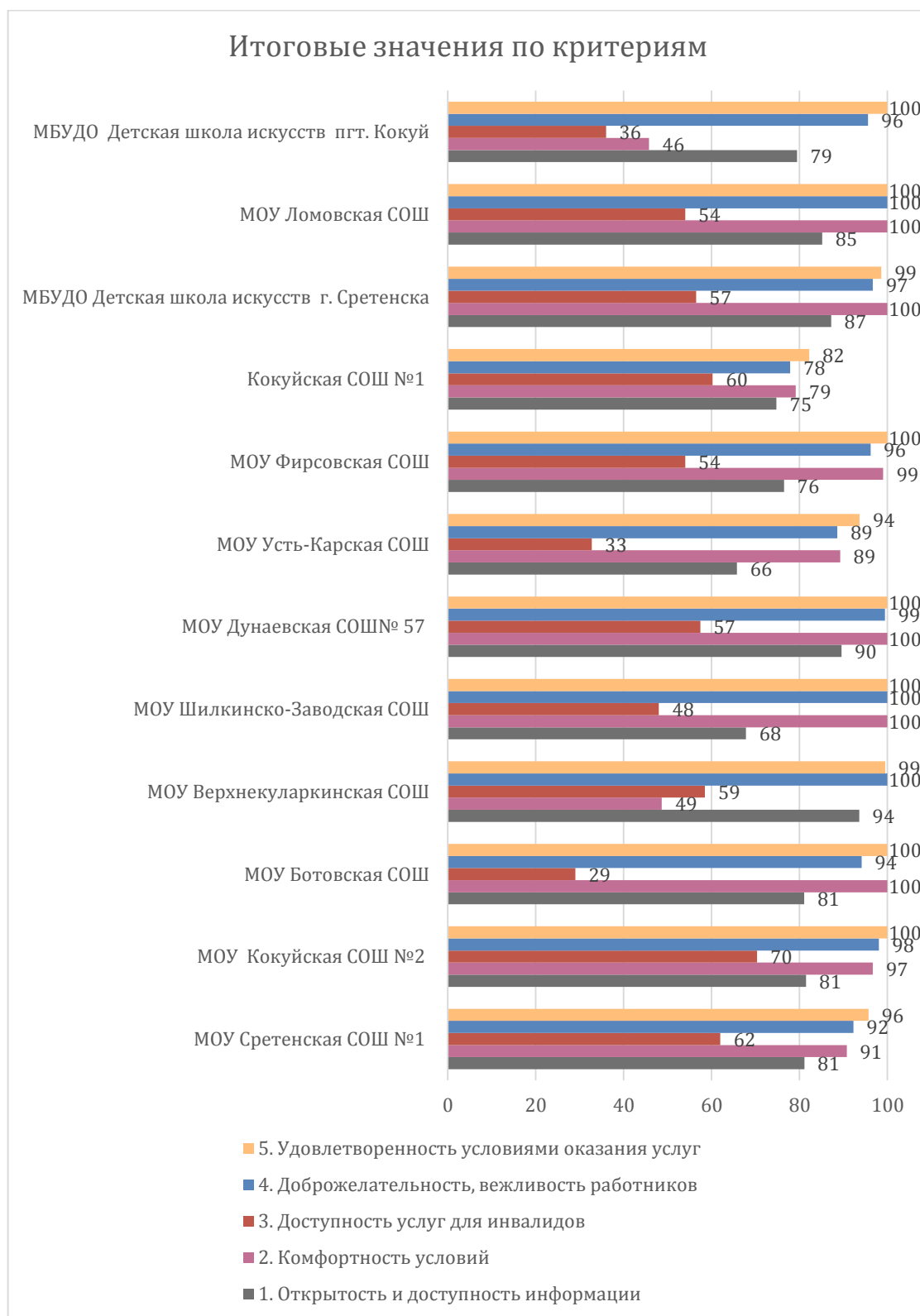
Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Сретенский район» составило **82** балла при 100 возможных.

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ Дунаевская СОШ № 57 и МОУ Кокуйская СОШ №2**, наименьшее - **МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**.

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



Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»: **МОУ Кокуйская СОШ №2, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй.**

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» **МОУ Шилкинско-Заводская СОШ.**

В 10 организациях (**МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МОУ МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ.**

От 2% до 48% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

МОУ Верхнекуларкинская СОШ и МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй не имеют условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги.

42% потребителей услуг **Кокуйская СОШ №1** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

1 организация (**МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 не имеют условий¹⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. Остальные – по 1-3 условия. Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ

¹⁴ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹⁵. Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории¹⁶.

От 7% до 50% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

От 3% до 39% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования **муниципального района «Сретенский район»:**

1. руководителям **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. учредителям организаций муниципального района «Сретенский район» провести проверки соблюдения **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ № 57,**

¹⁵ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

¹⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, Кокуйская СОШ №1, МБУДО Детская школа искусств г. Сретенска, МОУ Ломовская СОШ, МБУДО Детская школа искусств пгт. Кокуй требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций, обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;

3. **учредителям организаций муниципального района «Сретенский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. учредителям организаций муниципального района «Сретенский район» создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Информация о качестве условий оказания услуг организации, отчеты очной экспертизы, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, фотографии, подтверждающие наличие условий оказания услуг, представлены в приложениях 2 к отчету.