

# **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2022 ГОД**

## **1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 5 февраля 2022 года по 30 августа 2022 года на основании договора №11-о от 15 февраля 2022 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 13.03.2019 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».

30.08.2022

## 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 2013 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 2022 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 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **9 организаций** образования муниципального района «Сретенский район».

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

|                                  |
|----------------------------------|
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>       |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>       |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>         |
| <b>МОУ Нижнекуэнгинская ООШ</b>  |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>     |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>     |
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>       |
| <b>МОУ Верхнекуэнгинская ООШ</b> |
| <b>МОУ Усть-Наринзорская ООШ</b> |

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

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

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

статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 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 таблице<sup>1</sup>.

| Название организации            | Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая <b>должна быть размещена</b> на общедоступных информационных ресурсах: |                                                    | Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая <b>размещена</b> 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» | %         |
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>      | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>3</b>                                                                                                                                                              | <b>21</b> | <b>35</b>                                          | <b>77</b> |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>      | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>10</b>                                                                                                                                                             | <b>68</b> | <b>30</b>                                          | <b>67</b> |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>        | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>10</b>                                                                                                                                                             | <b>71</b> | <b>40</b>                                          | <b>88</b> |
| <b>МОУ Нижнекузгинская ООШ</b>  | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>7</b>                                                                                                                                                              | <b>50</b> | <b>33</b>                                          | <b>73</b> |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>    | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>12</b>                                                                                                                                                             | <b>86</b> | <b>39</b>                                          | <b>87</b> |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>    | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>10</b>                                                                                                                                                             | <b>71</b> | <b>26</b>                                          | <b>57</b> |
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>      | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>9</b>                                                                                                                                                              | <b>61</b> | <b>35</b>                                          | <b>78</b> |
| <b>МОУ Верхнекузгинская ООШ</b> | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>7</b>                                                                                                                                                              | <b>46</b> | <b>39</b>                                          | <b>86</b> |
| <b>МОУ Усть-</b>                | <b>14</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>45</b>                                          | <b>6</b>                                                                                                                                                              | <b>43</b> | <b>41</b>                                          | <b>90</b> |

<sup>1</sup> 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»)

|                         |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>Наринзорская ООШ</b> |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|

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

- стенды 4 организаций (**МОУ Матаканская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ**) из 9 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайт **МОУ Сретенская ООШ №2** содержит 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 организации<sup>2</sup>.

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

| Организация                     | Баллы |
|---------------------------------|-------|
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>      | 49    |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>      | 67    |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>        | 80    |
| <b>МОУ Нижнекуэнгинская ООШ</b> | 62    |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>    | 86    |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>    | 64    |

<sup>2</sup> 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

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>       | 69 |
| <b>МОУ Верхнекуэнгинская ООШ</b> | 66 |
| <b>МОУ Усть-Наринзорская ООШ</b> | 66 |

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 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 следующих организациях: **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ.**

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 5 организациях (**МОУ Матаканская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ**) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. Остальные организации взаимодействует с получателями услуг телефона и (или) электронной почты.

В 5 организациях (**МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ**) 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 |
|----------------------------------|-------|
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>       | 100   |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>       | 60    |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>         | 60    |
| <b>МОУ Нижнекуэнгинская ООШ</b>  | 60    |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>     | 100   |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>     | 100   |
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>       | 90    |
| <b>МОУ Верхнекуэнгинская ООШ</b> | 90    |
| <b>МОУ Усть-Наринзорская ООШ</b> | 90    |

В целом **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-**

**Наринзорская ООШ** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия **МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ.**

#### 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 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:

| Организация               | Количество респондентов |
|---------------------------|-------------------------|
| МОУ Матаканская ООШ       | 40                      |
| МОУ Молодовская ООШ       | 15                      |
| МОУ Алиянская ООШ         | 33                      |
| МОУ Нижнекуэнгинская ООШ  | 56                      |
| МОУ Сретенская ООШ №1     | 12                      |
| МОУ Сретенская ООШ №2     | 115                     |
| МОУ Чикичейская ООШ       | 36                      |
| МОУ Верхнекуэнгинская ООШ | 51                      |
| МОУ Усть-Наринзорская ООШ | 74                      |

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

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

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 знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | %   | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг     | %   | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы     | %   |
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>     | <b>40</b>          | 36                                                                                                                                                                  | 90  | 36                                                                                           | 90  | 40                                                                                                           | 100 |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>     | <b>15</b>          | 15                                                                                                                                                                  | 100 | 15                                                                                           | 100 | 15                                                                                                           | 100 |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>       | <b>33</b>          | 32                                                                                                                                                                  | 97  | 33                                                                                           | 100 | 33                                                                                                           | 100 |
| <b>МОУ Нижнекузгинская ООШ</b> | <b>56</b>          | 56                                                                                                                                                                  | 100 | 56                                                                                           | 100 | 56                                                                                                           | 100 |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>   | <b>12</b>          | 12                                                                                                                                                                  | 100 | 12                                                                                           | 100 | 12                                                                                                           | 100 |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>   | <b>115</b>         | 109                                                                                                                                                                 | 95  | 108                                                                                          | 94  | 107                                                                                                          | 93  |
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>     | <b>36</b>          | 33                                                                                                                                                                  | 92  | 35                                                                                           | 97  | 33                                                                                                           | 92  |
| <b>МОУ</b>                     | <b>51</b>          | 51                                                                                                                                                                  | 100 | 51                                                                                           | 100 | 51                                                                                                           | 100 |



|                           |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| Верхнекуэнгинская ООШ     |    |    |    |    |    |    |    |
| МОУ Усть-Наринзорская ООШ | 74 | 65 | 88 | 62 | 84 | 69 | 93 |

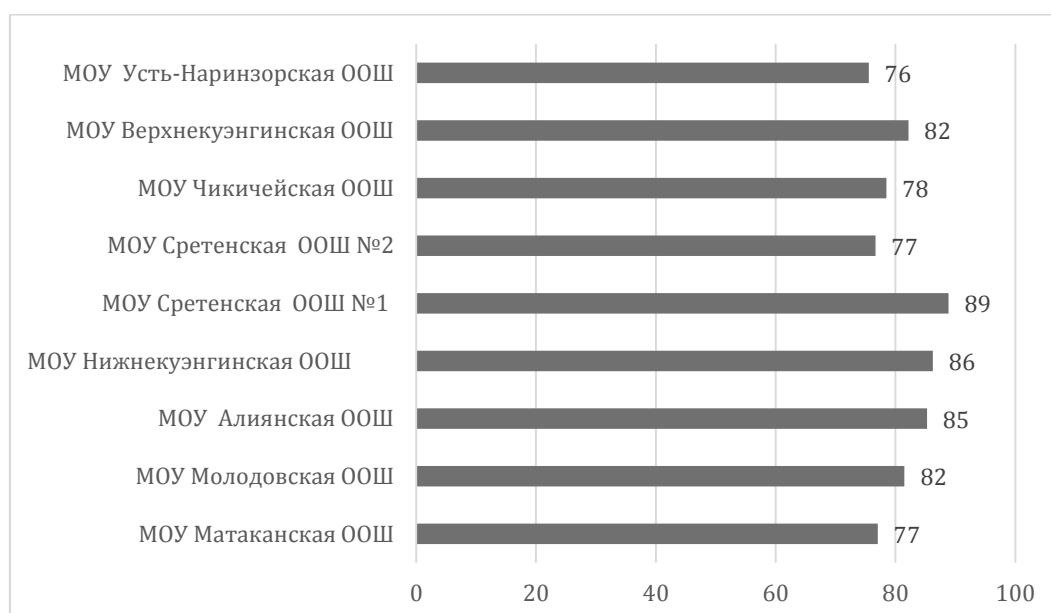
Значения показателей 9 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** 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 **81** балл при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2020 году:



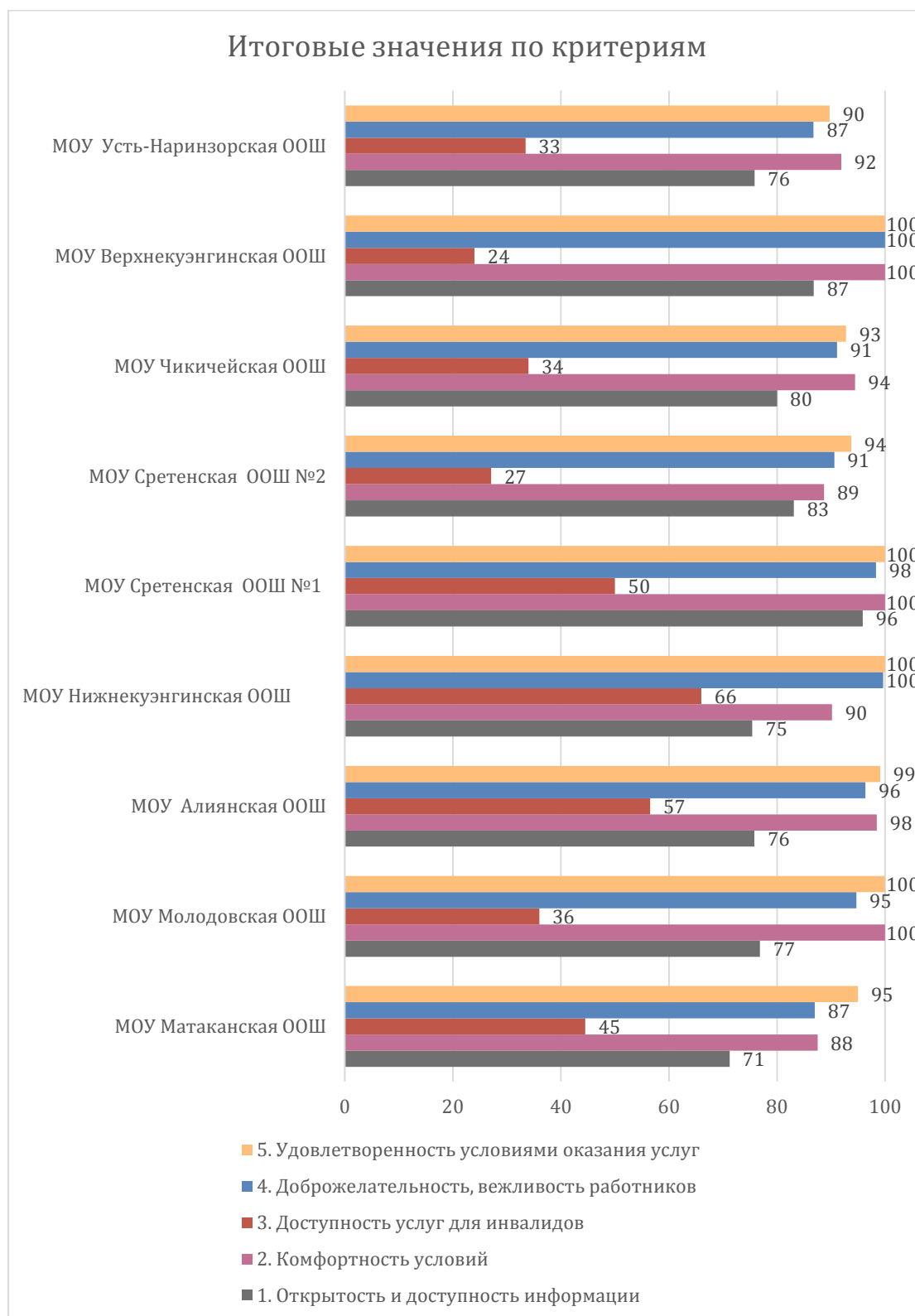
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Наибольшее итоговое количество баллов получило **МОУ Сретенская ООШ №1**, наименьшее - **МОУ Усть-Наринзорская ООШ**.

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

| Организации                      | Критерии                                  |                            |                                       |                                                 |                                                  |
|----------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                  | 1.<br>Открытость и доступность информации | 2.<br>Комфортность условий | 3.<br>Доступность услуг для инвалидов | 4.<br>Доброжелательность, вежливость работников | 5.<br>Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>       | 71                                        | 88                         | 45                                    | 87                                              | 95                                               |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>       | 77                                        | 100                        | 36                                    | 95                                              | 100                                              |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>         | 76                                        | 98                         | 57                                    | 96                                              | 99                                               |
| <b>МОУ Нижнекузгинская ООШ</b>   | 75                                        | 90                         | 66                                    | 100                                             | 100                                              |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>     | 96                                        | 100                        | 50                                    | 98                                              | 100                                              |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>     | 83                                        | 89                         | 27                                    | 91                                              | 94                                               |
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>       | 80                                        | 94                         | 34                                    | 91                                              | 93                                               |
| <b>МОУ Верхнекузгинская ООШ</b>  | 87                                        | 100                        | 24                                    | 100                                             | 100                                              |
| <b>МОУ Усть-Наринзорская ООШ</b> | 76                                        | 92                         | 33                                    | 87                                              | 90                                               |

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».



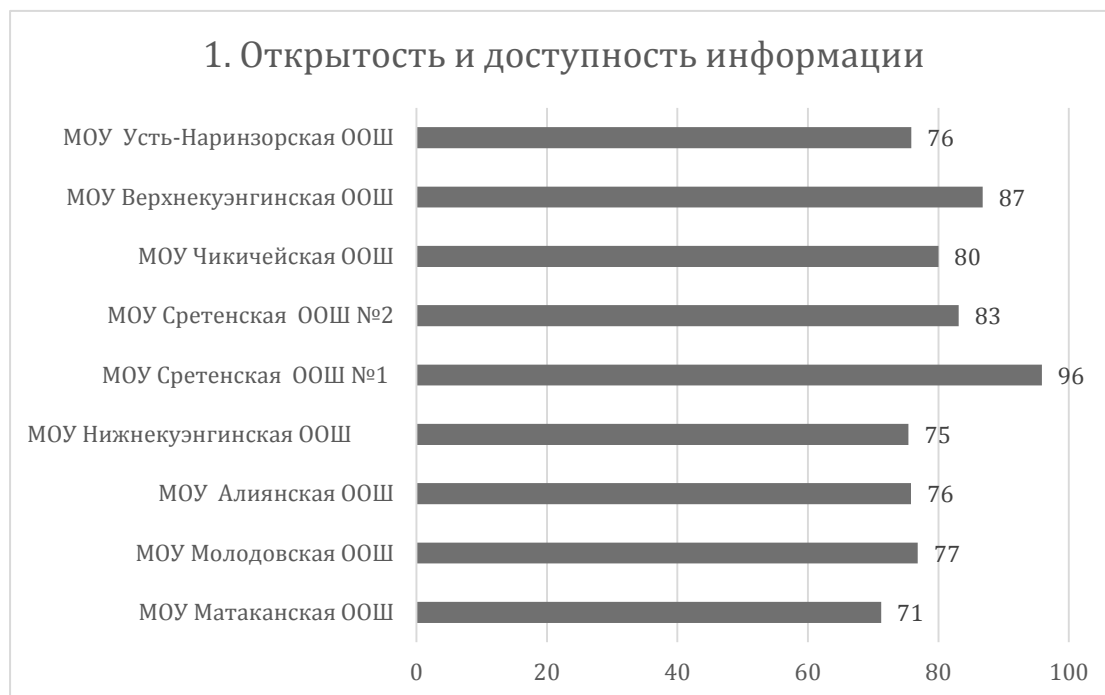
#### **А. Открытость и доступность информации об организации (Критерий 1)**

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская**

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

**ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** представлены на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов (96 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МОУ Сретенская ООШ №1**, наименьшее (71 балл) - **МОУ Матаканская ООШ**.

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**

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

*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 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 Матаканская ООШ       | 66    |
| МОУ Молодовская ООШ       | 97    |
| МОУ Алианская ООШ         | 85    |
| МОУ Нижнекуэнгинская ООШ  | 97    |
| МОУ Сретенская ООШ №1     | 100   |
| МОУ Сретенская ООШ №2     | 85    |
| МОУ Чикичейская ООШ       | 81    |
| МОУ Верхнекуэнгинская ООШ | 100   |
| МОУ Усть-Наринзорская ООШ | 72    |

Исследование показало, что от 3% до 34% 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                                                                                                                                | %   |
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>       | <b>40</b>          | 29                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 73  |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>       | <b>15</b>          | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100 |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>         | <b>33</b>          | 31                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 94  |
| <b>МОУ Нижнекуэнгинская ООШ</b>  | <b>56</b>          | 55                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 98  |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>     | <b>12</b>          | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100 |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>     | <b>115</b>         | 101                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 88  |
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>       | <b>36</b>          | 33                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 92  |
| <b>МОУ Верхнекуэнгинская ООШ</b> | <b>51</b>          | 51                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100 |
| <b>МОУ Усть-Наринзорская ООШ</b> | <b>74</b>          | 56                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 76  |

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»».

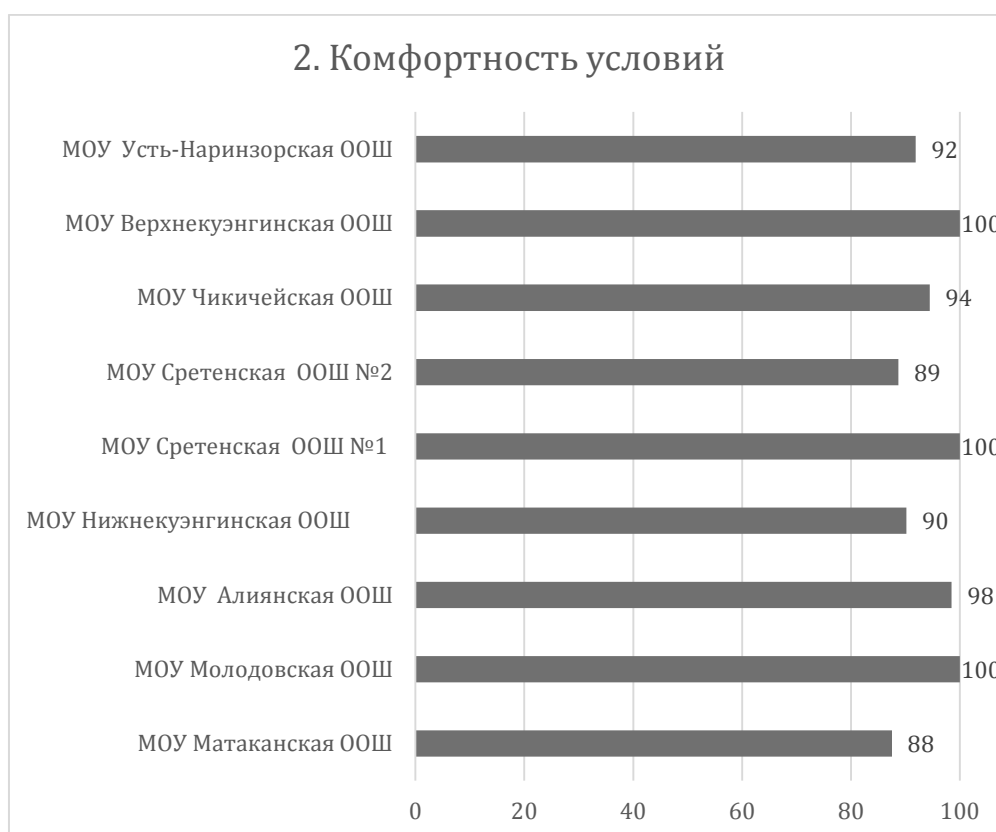
| Организация                      | Число респондентов | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" |     |
|----------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                  |                    | 1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации                                                                                                                                                 | %   |
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>       | <b>40</b>          | 24                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 60  |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>       | <b>15</b>          | 14                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 93  |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>         | <b>33</b>          | 25                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 76  |
| <b>МОУ Нижнекузгинская ООШ</b>   | <b>56</b>          | 54                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 96  |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>     | <b>12</b>          | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100 |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>     | <b>115</b>         | 94                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 82  |
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>       | <b>36</b>          | 25                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 69  |
| <b>МОУ Верхнекузгинская ООШ</b>  | <b>51</b>          | 51                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100 |
| <b>МОУ Усть-Наринзорская ООШ</b> | <b>74</b>          | 51                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 69  |



## **В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)**

Результаты оценки качества **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

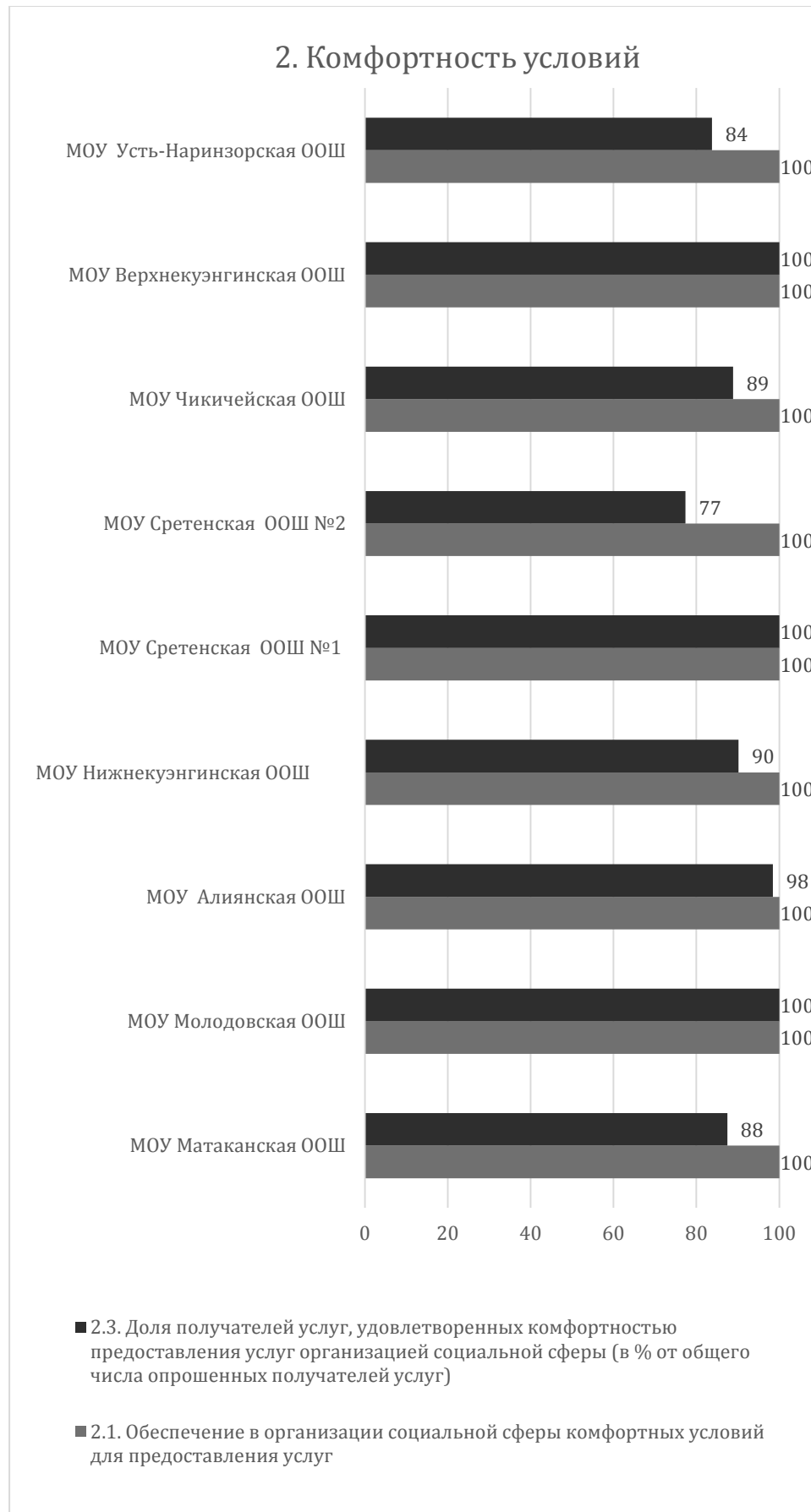
### **Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**



Наибольшее количество баллов по данному критерию получили **МОУ Молодовская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ**, наименьшее - **МОУ Матаканская ООШ**.

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 Матаканская ООШ       | 100   |
| МОУ Молодовская ООШ       | 100   |
| МОУ Алиянская ООШ         | 100   |
| МОУ Нижнекуэнгинская ООШ  | 100   |
| МОУ Сретенская ООШ №1     | 100   |
| МОУ Сретенская ООШ №2     | 100   |
| МОУ Чикичейская ООШ       | 100   |
| МОУ Верхнекуэнгинская ООШ | 100   |
| МОУ Усть-Наринзорская ООШ | 100   |

Как показало исследование, 9 организаций имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Эти организации набрали 100 баллов из 100 возможных.

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 организации<sup>3</sup>.

**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 |
|-------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

---

<sup>3</sup> 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

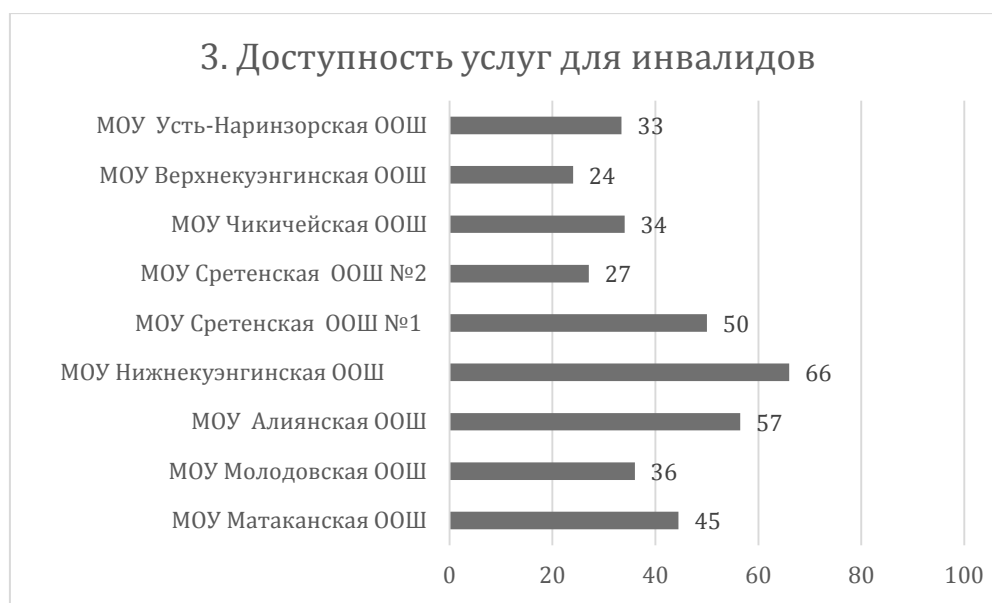
|                                  |            | организацией социальной сферы                                               |     |
|----------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                  |            | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | %   |
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>       | <b>40</b>  | 30                                                                          | 75  |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>       | <b>15</b>  | 15                                                                          | 100 |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>         | <b>33</b>  | 32                                                                          | 97  |
| <b>МОУ Нижнекуэнгинская ООШ</b>  | <b>56</b>  | 45                                                                          | 80  |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>     | <b>12</b>  | 12                                                                          | 100 |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>     | <b>115</b> | 89                                                                          | 77  |
| <b>МОУ Чикичейская ООШ</b>       | <b>36</b>  | 32                                                                          | 89  |
| <b>МОУ Верхнекуэнгинская ООШ</b> | <b>51</b>  | 51                                                                          | 100 |
| <b>МОУ Усть-Наринзорская ООШ</b> | <b>74</b>  | 62                                                                          | 84  |

В целом потребители услуг **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

**33%** потребителей услуг **МОУ Сретенская ООШ №2** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

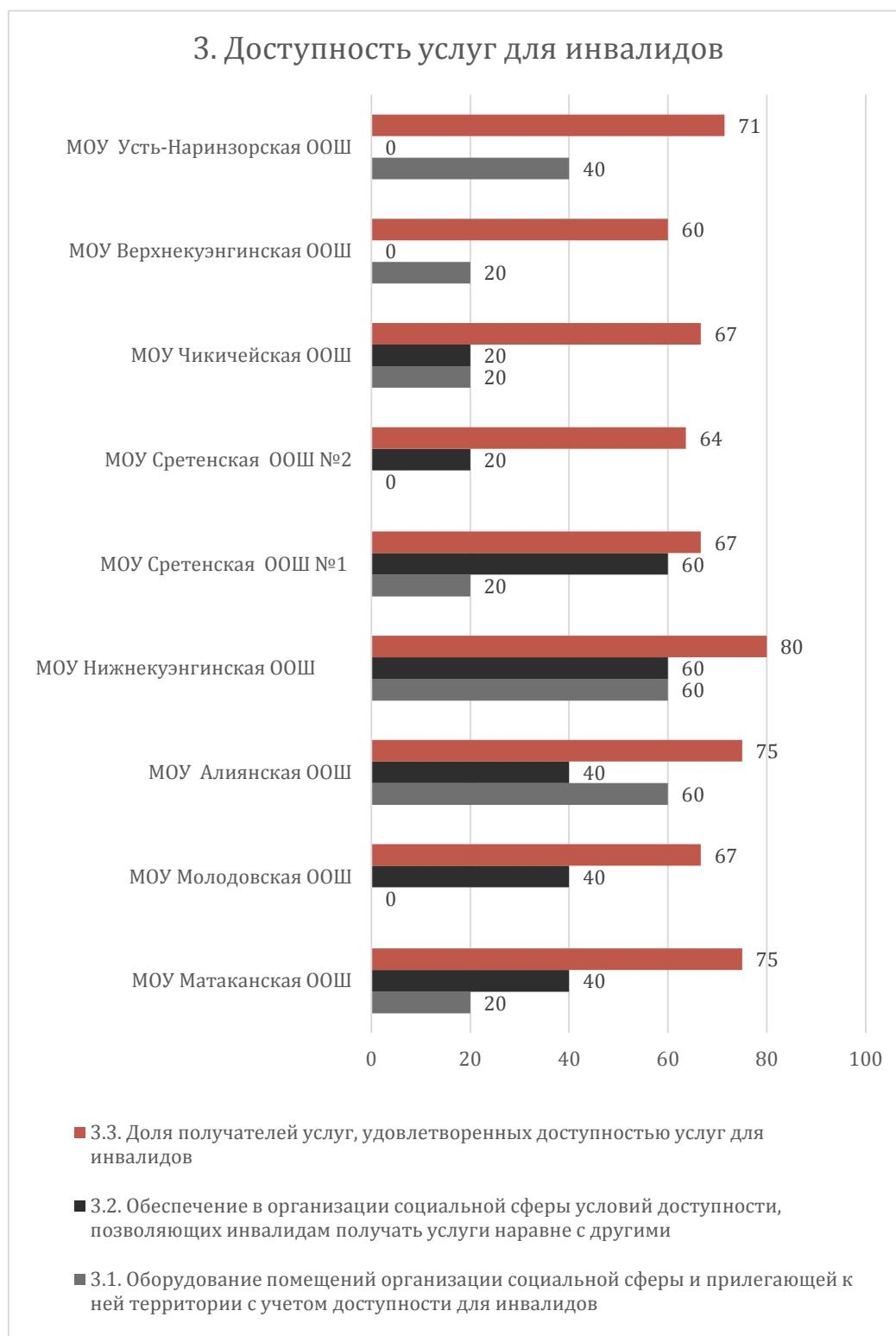
### С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.



Наибольшее количество баллов по данному критерию **МОУ Нижнекуэнгинская ООШ**, наименьшее - **МОУ Верхнекуэнгинская ООШ**.

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



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

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

**МОУ Молодовская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №2** не имеют условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, у остальных организаций в наличии имеются 1-3 условия<sup>4</sup>.

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 организации<sup>5</sup>.

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 Верхнекузгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** не имеют в наличии условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, остальные - по 1-3 условия<sup>6</sup>.

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 организации<sup>7</sup>.

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

---

<sup>4</sup> 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»)

<sup>5</sup> 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»)

<sup>6</sup> 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»)

<sup>7</sup> 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»)

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>8</sup>.

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 Матаканская ООШ       | 3                                                                                   | 4                                                                           | 75 |
| МОУ Молодовская ООШ       | 2                                                                                   | 3                                                                           | 67 |
| МОУ Алиянская ООШ         | 3                                                                                   | 4                                                                           | 75 |
| МОУ Нижнекузгинская ООШ   | 4                                                                                   | 5                                                                           | 80 |
| МОУ Сретенская ООШ №1     | 2                                                                                   | 3                                                                           | 67 |
| МОУ Сретенская ООШ №2     | 7                                                                                   | 11                                                                          | 64 |
| МОУ Чикичейская ООШ       | 2                                                                                   | 3                                                                           | 67 |
| МОУ Верхнекузгинская ООШ  | 3                                                                                   | 5                                                                           | 60 |
| МОУ Усть-Наринзорская ООШ | 5                                                                                   | 7                                                                           | 71 |

От 20% до 33% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

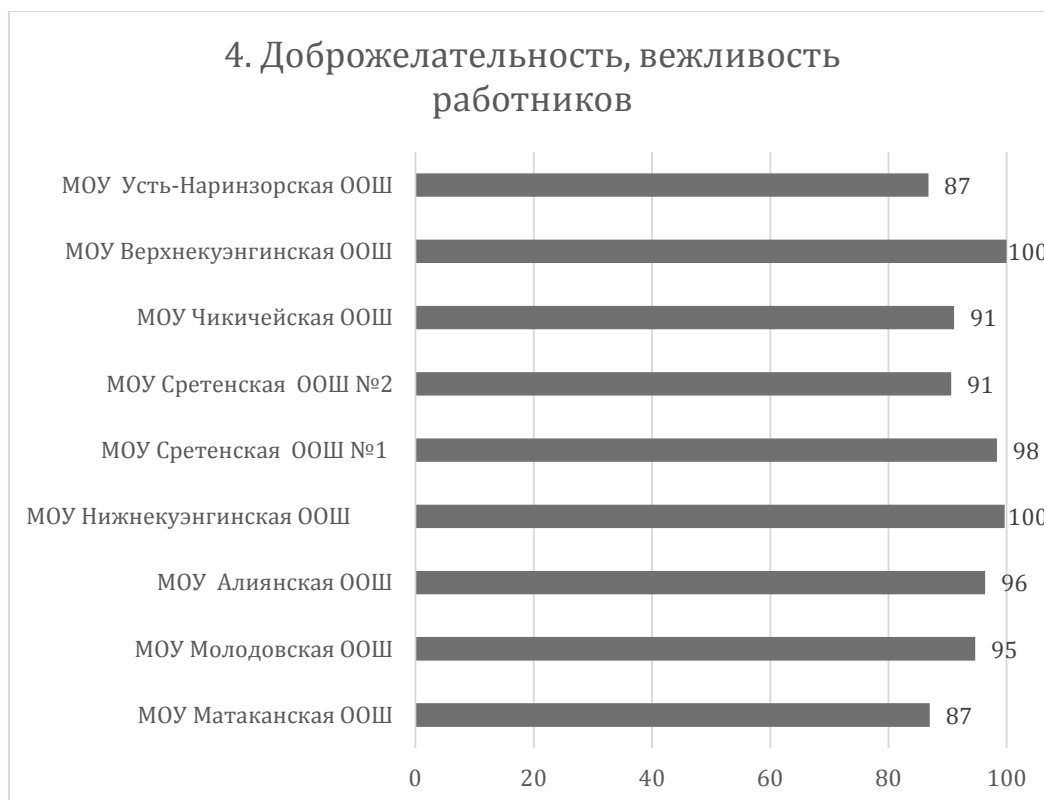
**Д. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)**

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

---

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

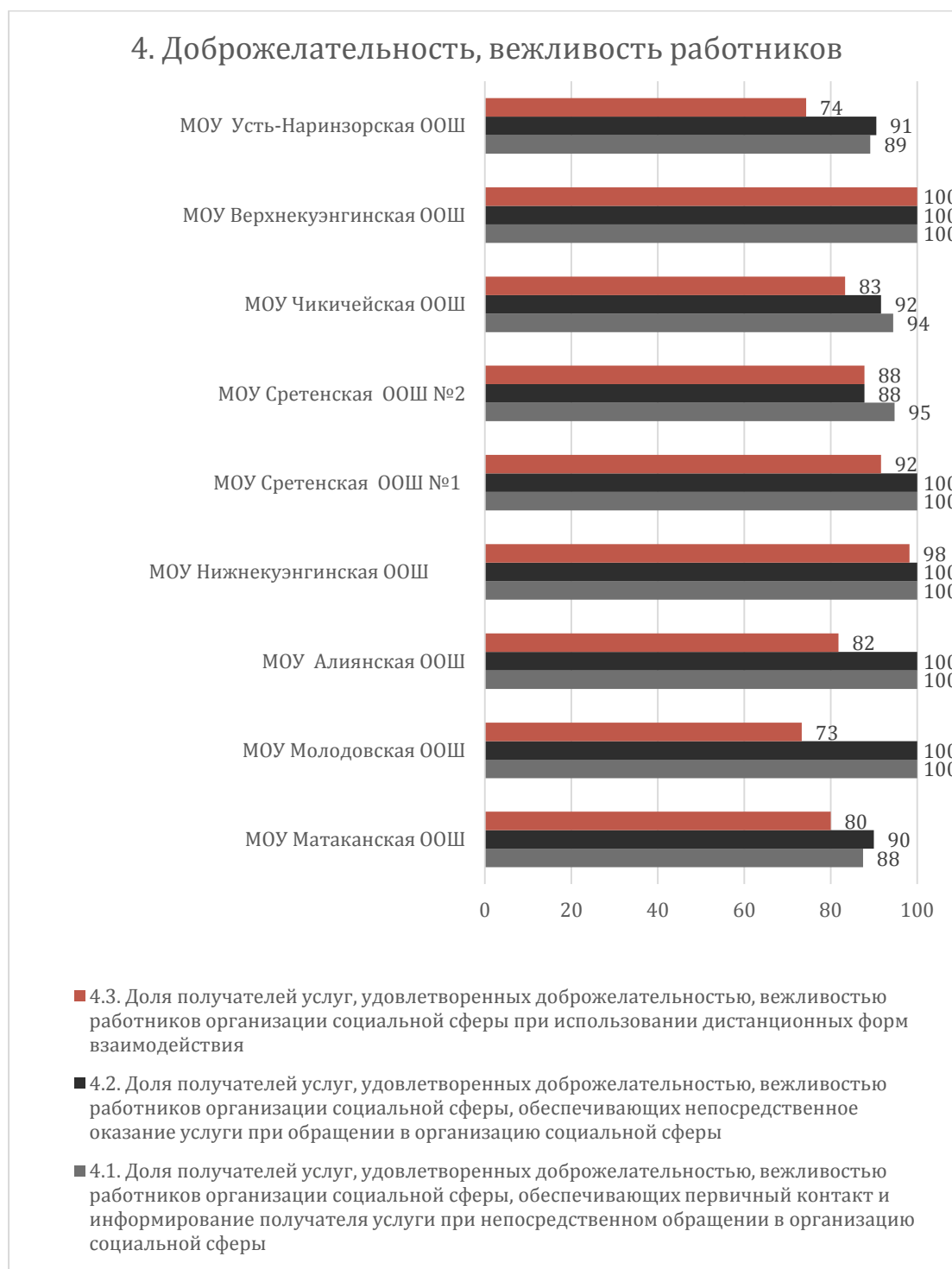
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



В целом потребители услуг **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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





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

| Организация | Число респондентов | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы |
|-------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                    |                                                                               |                                                                                                      |                                                                                                                       |

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

|                                |            | работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственно м обращении в организацию социальной сферы             |     | социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы                                                     |     | при использовании дистанционных форм взаимодействия                                                                                                                   |    |
|--------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                |            | Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | %   | Число получателей 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 | %  |
| <b>МОУ Матаканская ООШ</b>     | <b>40</b>  | 35                                                                                                                                                                                      | 88  | 36                                                                                                                                                                 | 90  | 32                                                                                                                                                                    | 80 |
| <b>МОУ Молодовская ООШ</b>     | <b>15</b>  | 15                                                                                                                                                                                      | 100 | 15                                                                                                                                                                 | 100 | 11                                                                                                                                                                    | 73 |
| <b>МОУ Алиянская ООШ</b>       | <b>33</b>  | 33                                                                                                                                                                                      | 100 | 33                                                                                                                                                                 | 100 | 27                                                                                                                                                                    | 82 |
| <b>МОУ Нижнекузгинская ООШ</b> | <b>56</b>  | 56                                                                                                                                                                                      | 100 | 56                                                                                                                                                                 | 100 | 55                                                                                                                                                                    | 98 |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №1</b>   | <b>12</b>  | 12                                                                                                                                                                                      | 100 | 12                                                                                                                                                                 | 100 | 11                                                                                                                                                                    | 92 |
| <b>МОУ Сретенская ООШ №2</b>   | <b>115</b> | 109                                                                                                                                                                                     | 95  | 101                                                                                                                                                                | 88  | 101                                                                                                                                                                   | 88 |

|                                           |           |    |     |    |     |    |     |
|-------------------------------------------|-----------|----|-----|----|-----|----|-----|
| <b>МОУ<br/>Чикичейская<br/>ООШ</b>        | <b>36</b> | 34 | 94  | 36 | 100 | 30 | 83  |
| <b>МОУ<br/>Верхнекуэнгинск<br/>ая ООШ</b> | <b>51</b> | 51 | 100 | 51 | 100 | 51 | 100 |
| <b>МОУ Усть-<br/>Наринзорская<br/>ООШ</b> | <b>74</b> | 66 | 89  | 67 | 91  | 55 | 74  |

- 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 Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** 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 2% до 27%** 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 Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ**

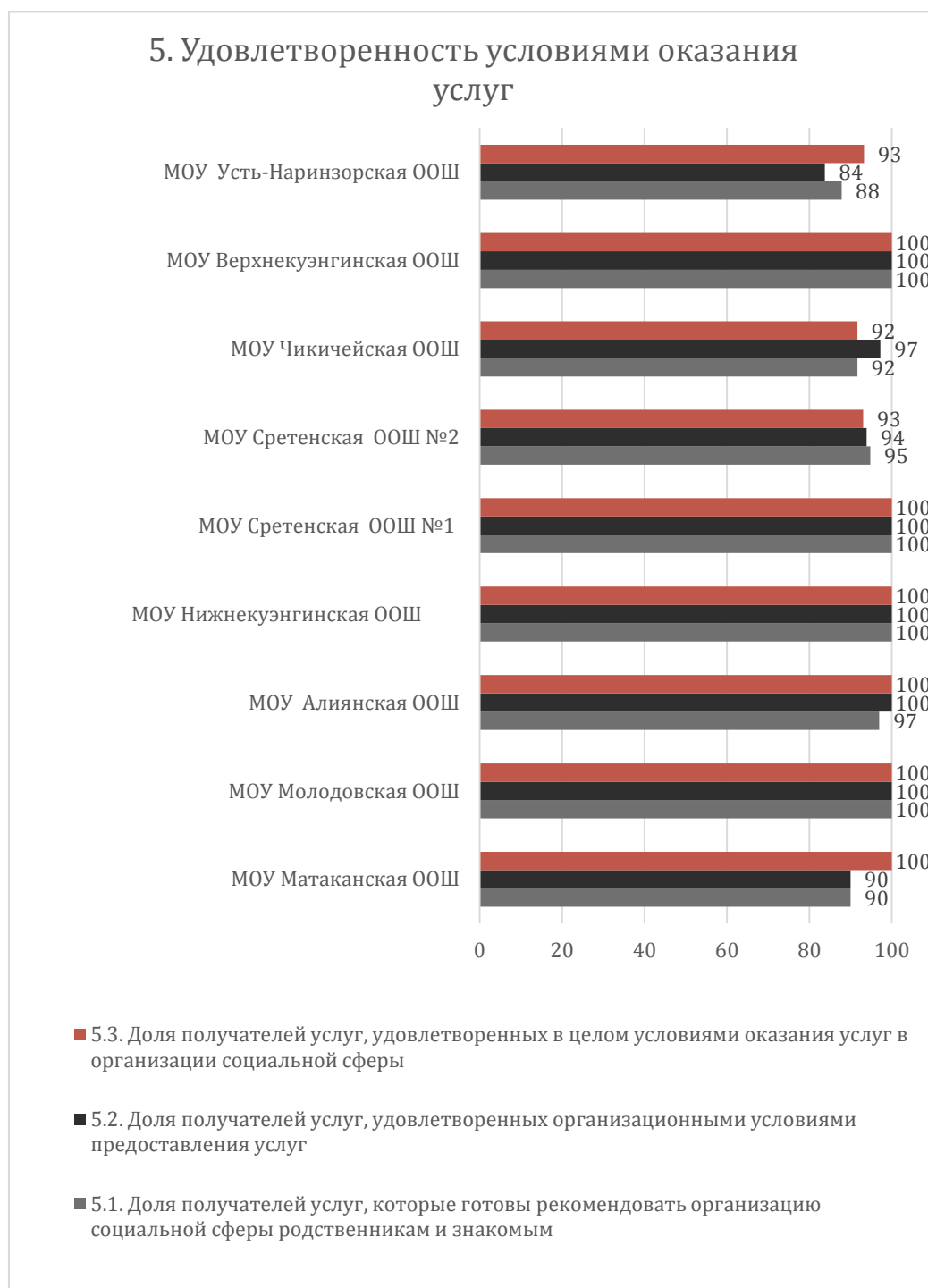
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

**№1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** 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».



**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.

Отчет 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 Матаканская ООШ, МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекузгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №1, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Верхнекузгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации»
  - стенды 4 организаций (**МОУ Матаканская ООШ, МОУ Нижнекузгинская ООШ, МОУ Верхнекузгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ**) из 9 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
  - сайт **МОУ Сретенская ООШ №2** содержит менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
  - в 5 организациях (**МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекузгинская ООШ, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ**) 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 **МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ**;
- от 3% до 34% 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 2013 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 следующих организациях: **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ.**

**33%** потребителей услуг **МОУ Сретенская ООШ №2** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

**МОУ Молодовская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №2** не имеют условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, у остальных организаций в наличии имеются 1-3 условия<sup>9</sup>.

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 Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** не имеют в наличии условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, остальные - по 1-3 условия<sup>10</sup>.

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

---

<sup>9</sup> 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»)

<sup>10</sup> 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»)

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

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>11</sup>.

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

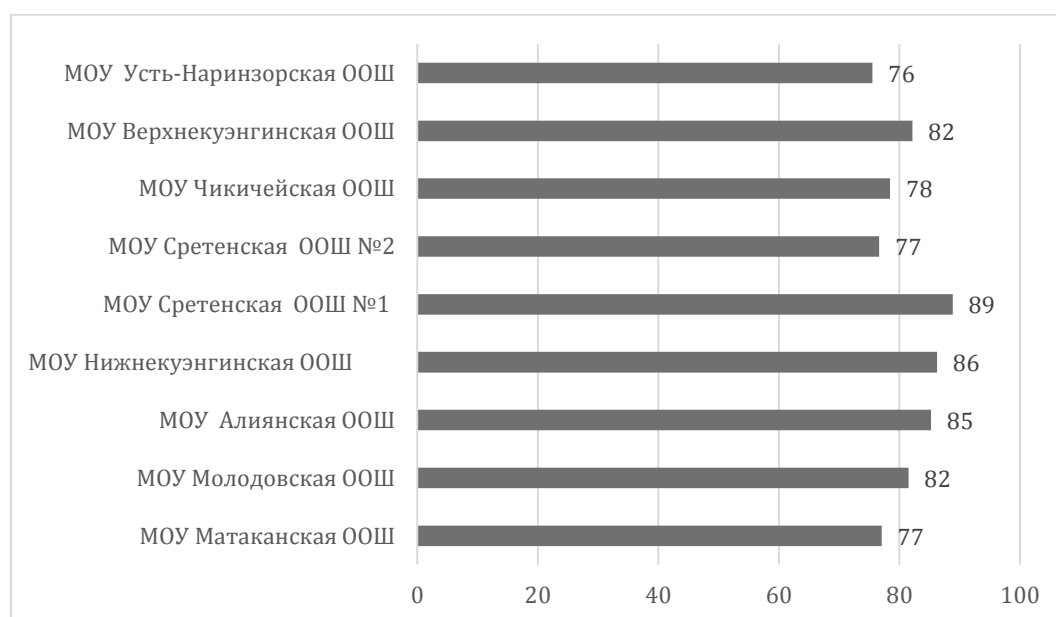
**От 20% до 33%** получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**От 2% до 27%** потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## 7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Сретенский район» составило **81** балл при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2020 году:



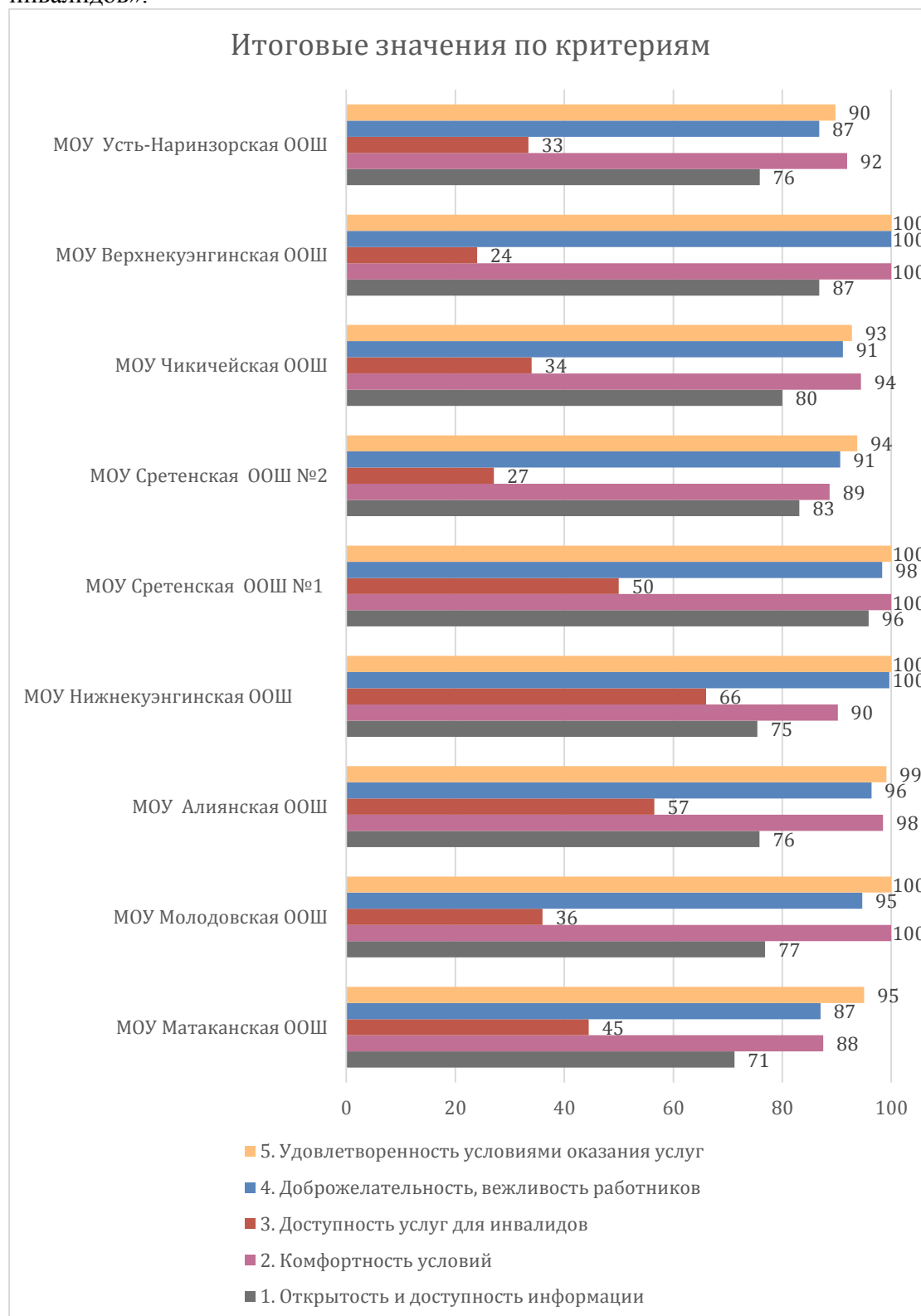
Наибольшее итоговое количество баллов получило **МОУ Сретенская ООШ №1**, наименьшее - **МОУ Усть-Наринзорская ООШ**.

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и

<sup>11</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



«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 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и

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

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 следующих организациях: **МОУ Матаканская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ.**

В 5 организациях (**МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Чикичейская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ**) 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 **МОУ Молодовская ООШ, МОУ Алиянская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ.**

От 3% до 34% 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».

**33%** потребителей услуг **МОУ Сретенская ООШ №2** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

**МОУ Молодовская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №2** не имеют условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, у остальных организаций в наличии имеются 1-3 условия<sup>12</sup>.

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 Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** не имеют в наличии условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, остальные - по 1-3 условия<sup>13</sup>.

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

---

<sup>12</sup> 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»)

<sup>13</sup> 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»)

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>14</sup>.

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

**От 20% до 33%** получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**От 2% до 27%** 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 Матаканская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 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 Матаканская ООШ, МОУ Нижнекуэнгинская ООШ, МОУ Сретенская ООШ №2, МОУ Верхнекуэнгинская ООШ, МОУ Усть-Наринзорская ООШ** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 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;

---

<sup>14</sup> 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

3. 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.

***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.***