Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН" ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ
C=RU, S=Забайкальский край, STREET="673500, ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ КРАЙ, СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН, СРЕТЕНСК ГОРОД, КОЧЕТКОВА УЛИЦА, 8", L=г.Сретенск, T="ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВЫ МР ""СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН"" ПО ВОПРОСАМ ОБРАЗОВАНИЯ - НАЧАЛЬНИК", O="УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ""СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН"" ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ", ОГРН=1027500743423, СНИЛС=13426963472, ИНН ЮЛ=7519000164, ИНН=751902732083, E=srtruo@mail.ru, G=Иван Андреевич, SN=Магон, CN="УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ""СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН"" ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ"
Подписано цифровой подписью
2024-02-19 10:23:44

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2023 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 февраля 2023 года по 10 июня 2023 года на основании договора №21-о от 28 февраля 2023 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».

13.06.2023

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 2023 года (Письмо Минпросвещения).
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 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **8 организаций** образования муниципального района «Сретенский район»**.**

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

МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа
МУДО Сретенский Дом детского творчества
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск
МДОУ детский сад с. Дунаево
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа

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 статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»,

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

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[1].

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»	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	**11**	**38**	**5**	**45**	**25**	**66**
МУДО Сретенский Дом детского творчества	**11**	**38**	**8**	**73**	**19**	**50**
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**11**	**40**	**7**	**59**	**19**	**46**
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**11**	**40**	**11**	**100**	**37**	**91**
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**11**	**40**	**10**	**91**	**38**	**95**
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**11**	**40**	**7**	**59**	**30**	**74**
МДОУ детский сад с. Дунаево	**11**	**40**	**7**	**59**	**25**	**61**
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**11**	**38**	**6**	**50**	**26**	**67**

[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»)

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

- стенды 2 организаций (**МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа)** из 8 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты **МУДО Сретенский Дом детского творчества и МДОУ детский сад №1 г. Сретенска** 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 организации[2].

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
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	**56**
МУДО Сретенский Дом детского творчества	**61**
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**53**
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**96**
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**93**
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**66**

[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

МДОУ детский сад с. Дунаево	**60**
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**59**

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» следующими организациями: **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа.**

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 **МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. В остальных организациях обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте.
В **7** организациях (**МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа)** 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
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	**60**
МУДО Сретенский Дом детского творчества	**100**
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**90**
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**90**
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**100**
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**100**
МДОУ детский сад с. Дунаево	**60**
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**90**

В целом **МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.
Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия **в МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа и МДОУ детский сад с. Дунаево.**

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:

Организация	Количество респондентов
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	**197**
МУДО Сретенский Дом детского творчества	**321**
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**121**
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**84**
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**84**
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**40**
МДОУ детский сад с. Дунаево	**21**
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**106**

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».

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

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 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	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	**197**	196	99	197	100	197	100
МУДО Сретенский Дом детского творчества	**321**	293	91	303	94	312	97
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**121**	116	96	100	83	115	95
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**84**	82	98	78	93	75	89
МДОУ детский сад №4 пгт	**84**	75	89	73	87	75	89

Кокуй							
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**40**	37	93	35	88	36	90
МДОУ детский сад с. Дунаево	**21**	21	100	21	100	21	100
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**106**	95	90	97	92	96	91

Значения показателей 8 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

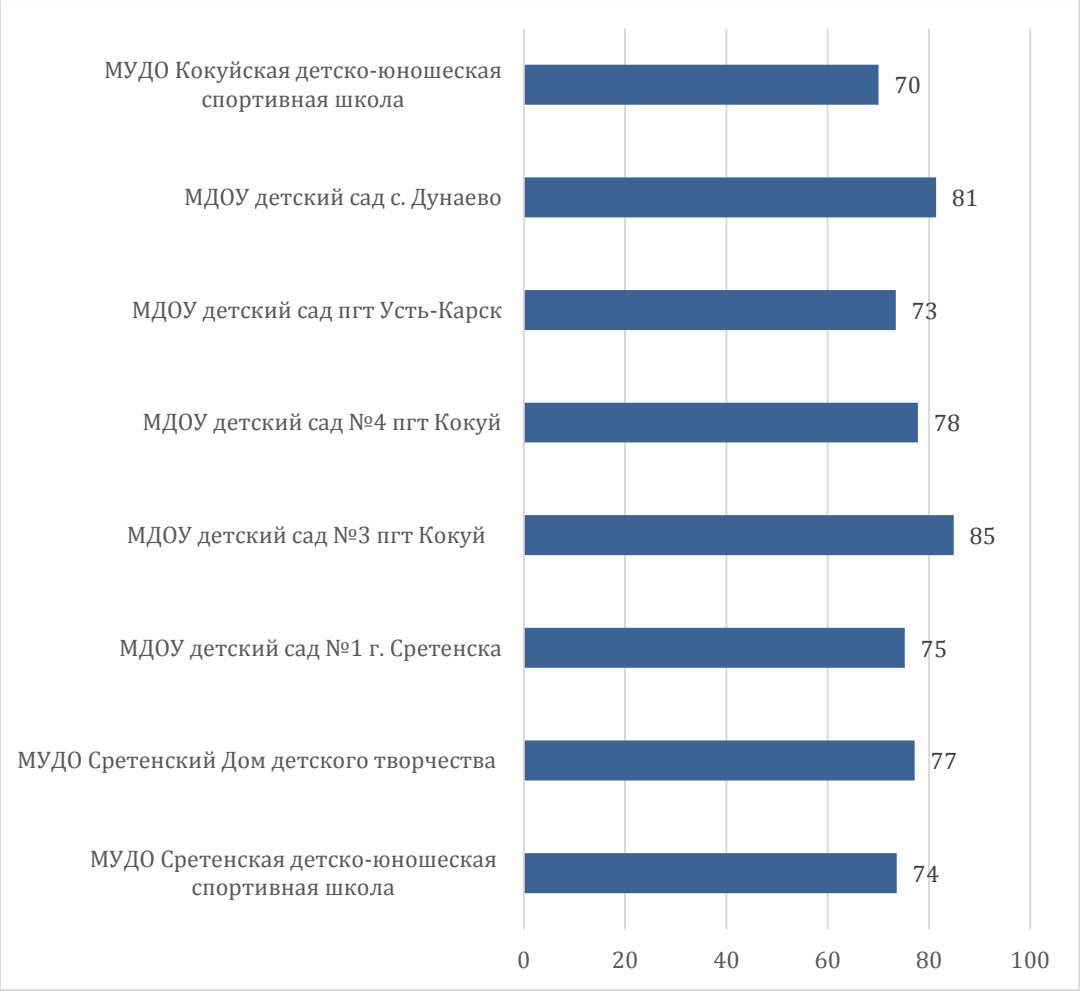
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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 **77** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2023 году:

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй,** наименьшее - **МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа".**

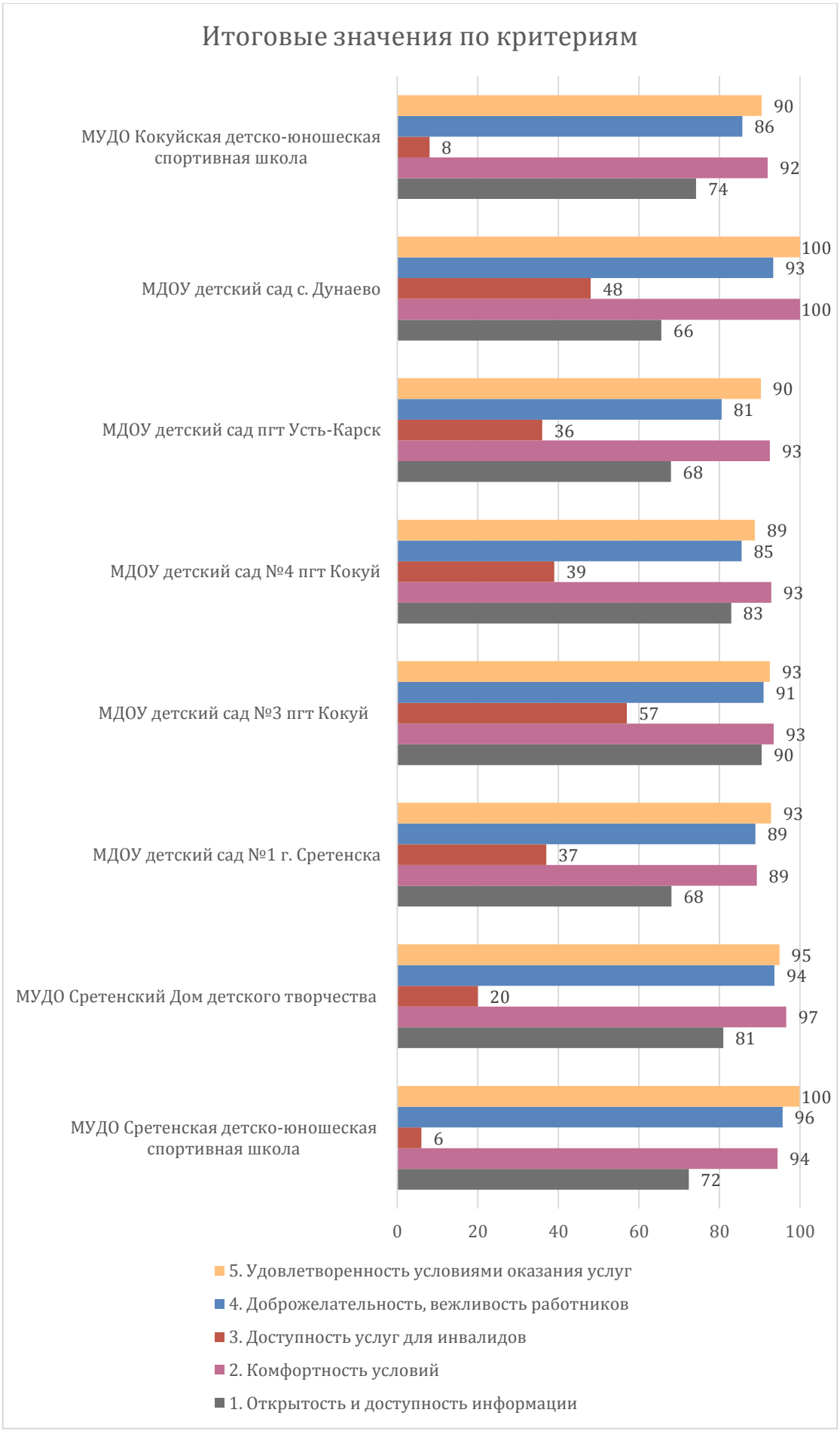
В таблице представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:

Организации	**Критерии**				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	72	94	6	96	100

МУДО Сретенский Дом детского творчества	81	97	20	94	95
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	68	89	37	89	93
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	90	93	57	91	93
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	83	93	39	85	89
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	68	93	36	81	90
МДОУ детский сад с. Дунаево	66	100	48	93	100
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	74	92	8	86	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».

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



A. Открытость и доступность информации об организации (Критерий 1)

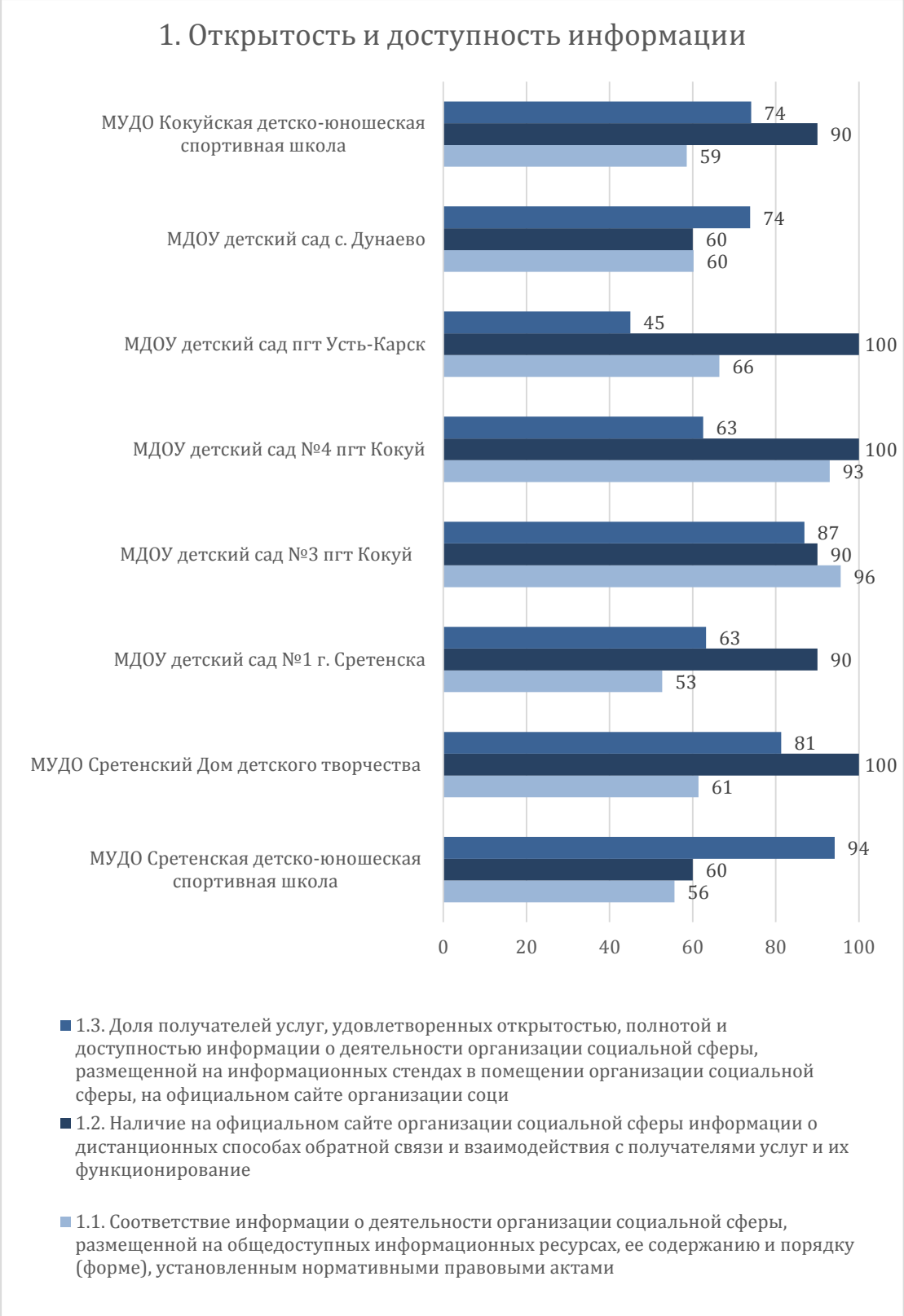
Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** представлены на следующей гистограмме.

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

Наибольшее количество баллов (90 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получили **МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй**, наименьшее (66 баллов) - **МДОУ детский сад с. Дунаево.**

На диаграмме представлены значения по каждому показателя оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**.**

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



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 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**
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	94
МУДО Сретенский Дом детского творчества	81
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**63**
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	87
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**63**
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**45**
МДОУ детский сад с. Дунаево	74
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	74

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

Исследование показало, что от 6% до 55% 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	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	**197**	189	96
МУДО Сретенский Дом детского творчества	**321**	277	86
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**121**	88	73
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**84**	80	95
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**84**	66	79
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**40**	21	**53**
МДОУ детский сад с. Дунаево	**21**	18	86
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**106**	85	80

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.)***

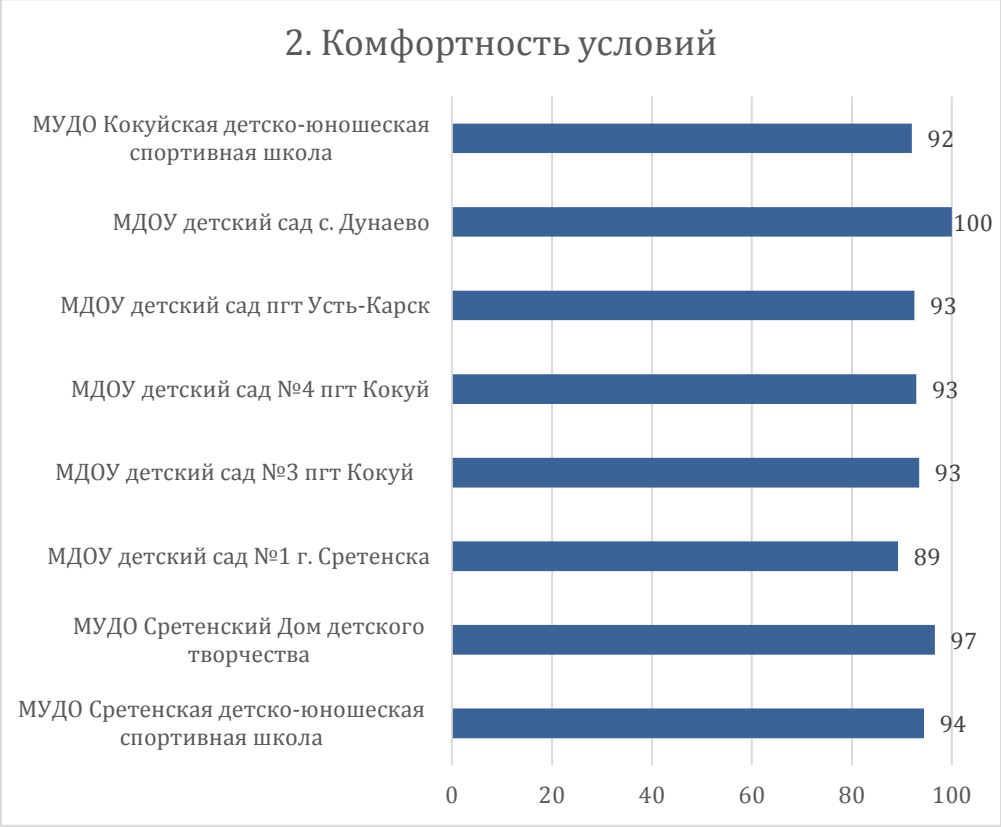
В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

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	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	**197**	182	92
МУДО Сретенский Дом детского творчества	**321**	245	76
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**121**	65	**54**
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**84**	66	79
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**84**	39	**46**
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**40**	15	**38**
МДОУ детский сад с. Дунаево	**21**	13	62
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**106**	72	68

B. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

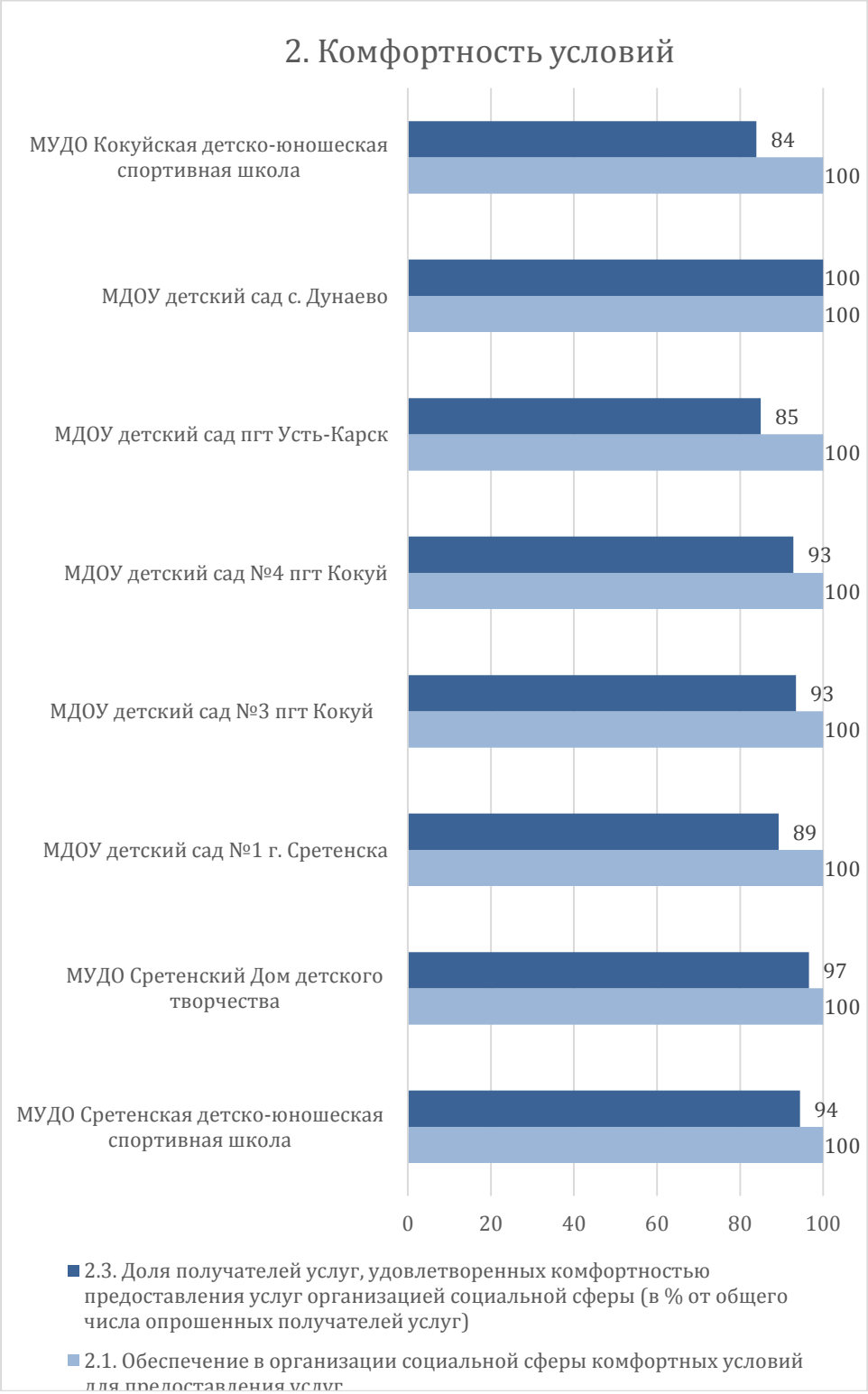
Результаты оценки качества **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** 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 **МДОУ детский сад с. Дунаево.**

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



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

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

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

Организации	**Баллы**
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	100
МУДО Сретенский Дом детского творчества	100
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	100
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	100
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	100
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	100
МДОУ детский сад с. Дунаево	100
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	100

Как показало исследование, 8 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[3].

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	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	**197**	175	89

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

МУДО Сретенский Дом детского творчества	**321**	299	93
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**121**	95	79
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**84**	73	87
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**84**	72	86
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**40**	34	85
МДОУ детский сад с. Дунаево	**21**	21	100
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**106**	89	84

В целом потребители услуг **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

21% потребителей услуг **МДОУ детский сад №1 г. Сретенска** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

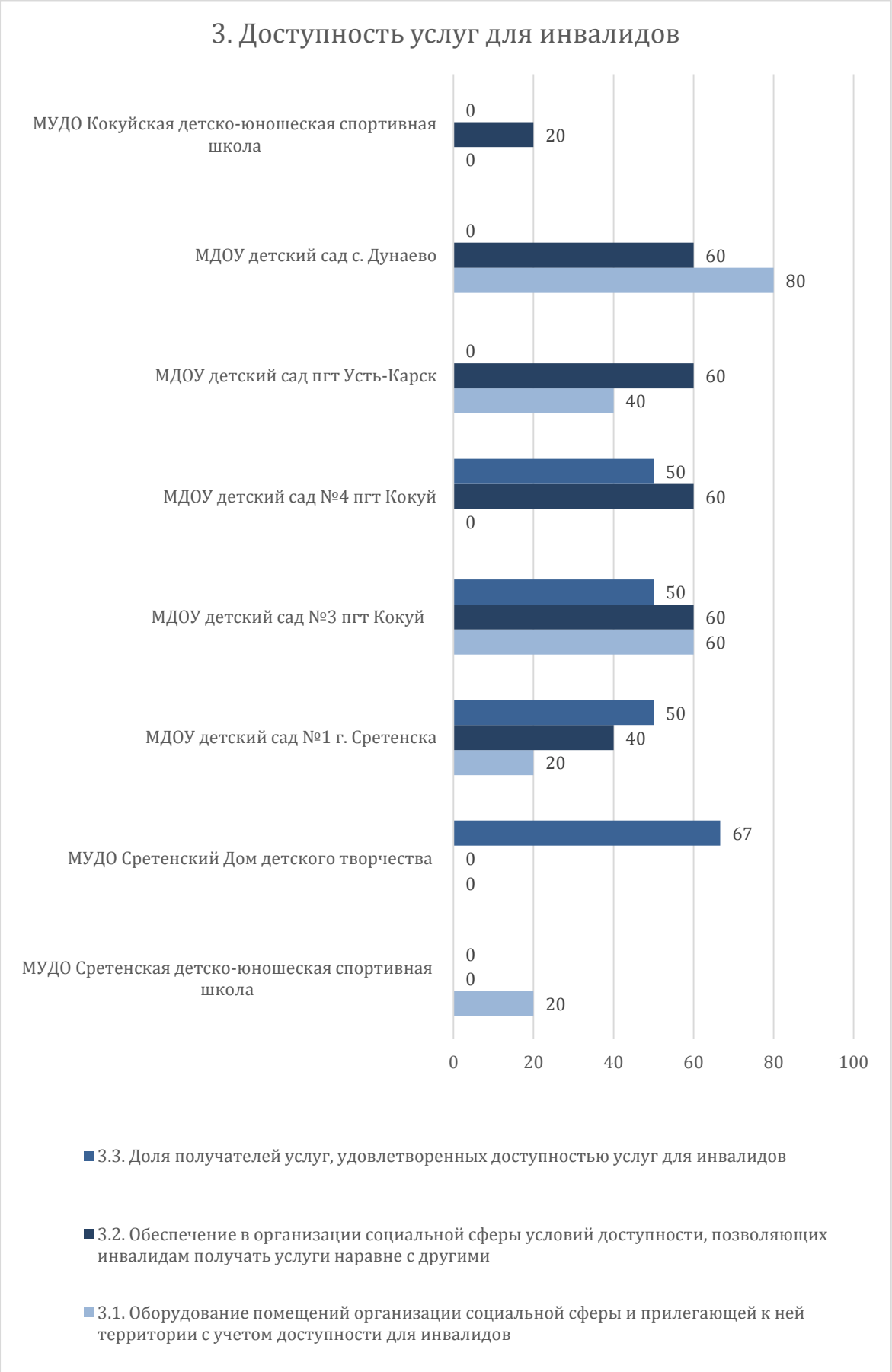
C. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.

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

Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй,** наименьшее - **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа.**

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


3. Доступность услуг для инвалидов
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа
0
20
0
МДОУ детский сад с. Дунаево
0
60
80
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск
0
60
40
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй
50
60
0
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй
50
60
60
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска
50
40
20
МУДО Сретенский Дом детского творчества
67
0
0
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа
0
0
20
0
20
40
60
80
100
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

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.)***

3 организации (**МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй и МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа**) из 8 не имеют условий[4], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – 1-4 условия.

Показатель	Условия	МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	МУДО Сретенский дом детского творчества	МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	МДОУ детский сад с. Дунаево	МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:								
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0	0	1	1	0	1	1	0
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0	0	0	0	0	1	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	0	0	1	0	1	1	0
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	0	0	0	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0	0	0	1	0	0	1	0
	Всего (5)	**1**	**0**	**1**	**3**	**0**	**2**	**4**	**0**

[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»)

Организация-оператор отмечает отсутствие в 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, что не соответствует требованиям приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

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

МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа и МУДО Сретенский Дом детского творчества не имеют условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**.** Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими[5].

Показатель	Условия	МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	МУДО Сретенский Дом детского творчества	МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	МДОУ детский сад с. Дунаево	МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:								
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0	0	0	0	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0	0	0	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для	0	0	1	1	1	1	1	1

[5] 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»)

	инвалидов по зрению;								
	5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	0	0	0	1	1	0	0	0
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0	0	1	1	1	1	1	0
	Всего (6)	**0**	**0**	**2**	**3**	**3**	**2**	**2**	**1**

В **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево и МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

В соответствии с Методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (с учетом отраслевых особенностей) при наличии этих обстоятельств достаточно обеспечить 3 условия доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, 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 территории, возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому [6].

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»:

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

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	0	0	0
МУДО Сретенский Дом детского творчества	2	3	67
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	1	2	50
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	1	2	50
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	1	2	50
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	0	0	0
МДОУ детский сад с. Дунаево	0	0	0
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	0	0	0

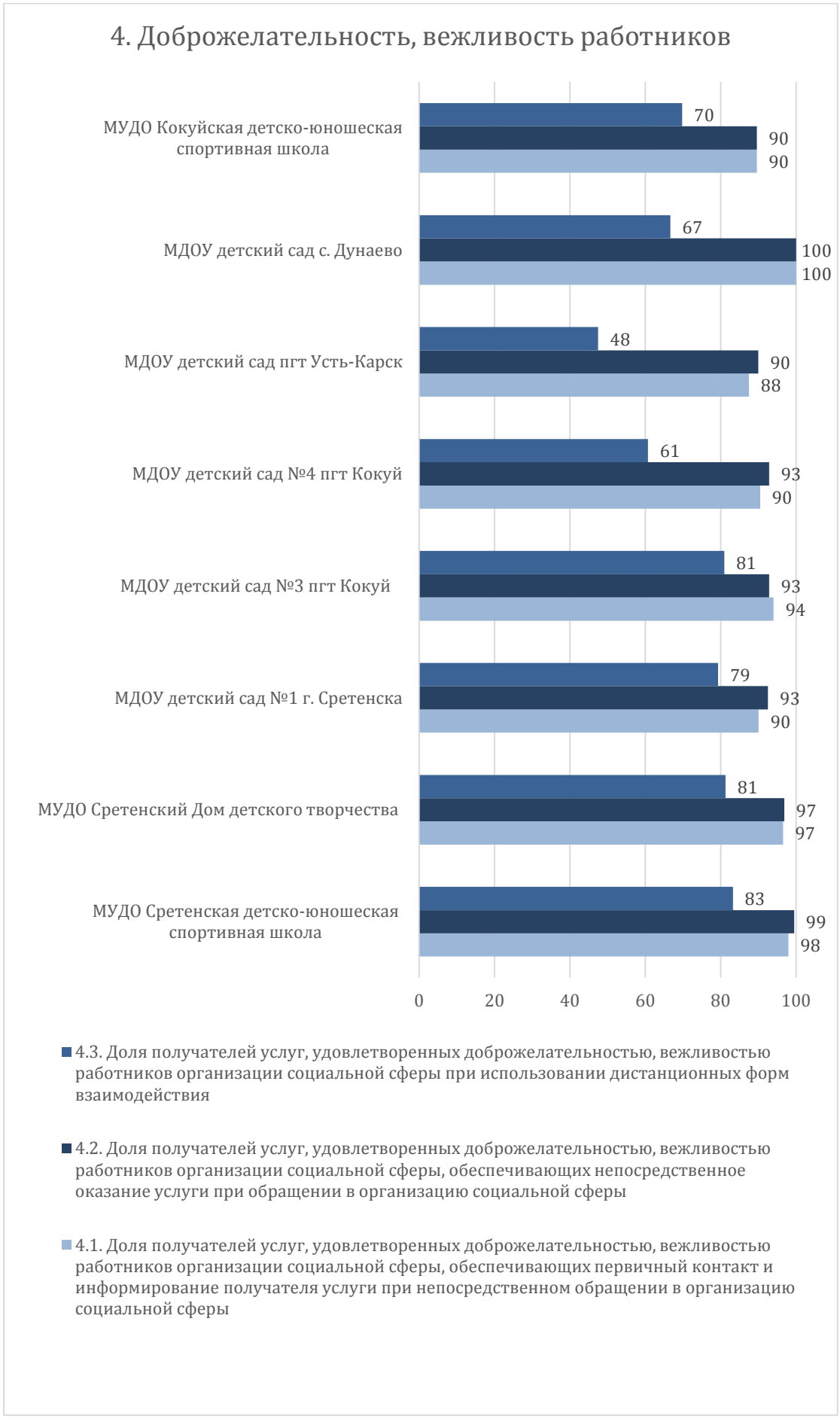
D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

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

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

В целом потребители услуг **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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


4. Доброжелательность, вежливость работников
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа
70
90
90
МДОУ детский сад с. Дунаево
67
100
100
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск
48
90
88
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй
61
93
90
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй
81
93
94
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска
79
93
90
МУДО Сретенский Дом детского творчества
81
97
97
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа
83
99
98
0
20
40
60
80
100
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

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

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	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная	**197**	193	98	196	99	164	83

школа							
МУДО Сретенский Дом детского творчества	**321**	310	97	311	97	261	81
МДОУ детский сад №1 г. Сретенска	**121**	109	90	112	93	96	79
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	**84**	79	94	78	93	68	81
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	**84**	76	90	78	93	51	61
МДОУ детский сад пгт Усть-Карск	**40**	35	88	36	90	19	48
МДОУ детский сад с. Дунаево	**21**	21	100	21	100	14	67
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	**106**	95	90	106	100	74	70

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 **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с.**

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

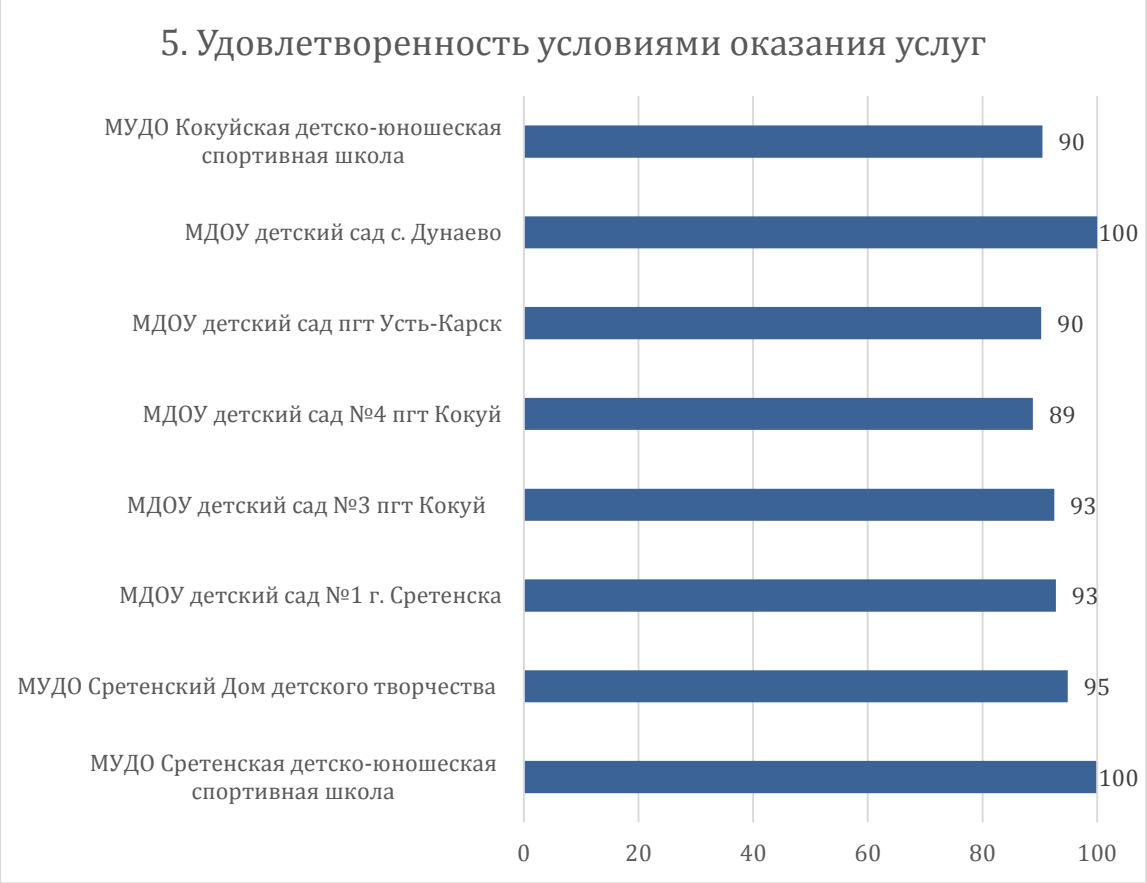
Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

От 13% до 52% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

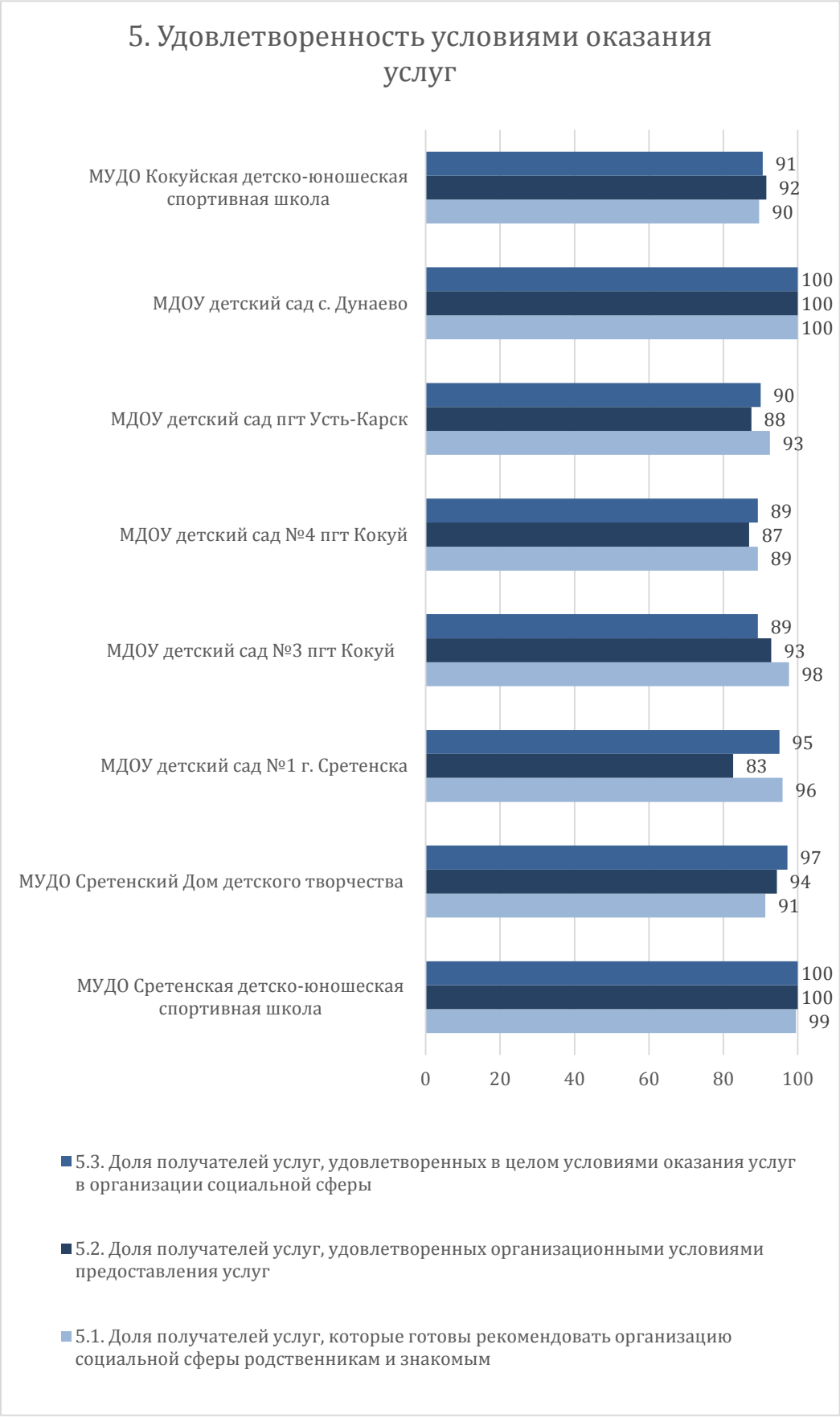
Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.



Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

На гистограмме представлены значения по каждому показателя 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 **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
- стенды 2 организаций (**МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Кокуйская детско-юношеская**

спортивная школа) из 8 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;

- сайты **МУДО Сретенский Дом детского творчества и МДОУ детский сад №1 г. Сретенска** содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- в **7** организациях (**МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа)** 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 МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа и МДОУ детский сад с. Дунаево;**
- от 6% до 55% 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» следующими организациями: **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа.**

2. по критерию «Комфортность условий»:

21% потребителей услуг **МДОУ детский сад №1 г. Сретенска** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

3 организации (**МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй и МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная**

школа) из 8 не имеют условий[7], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – 1-4 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 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, что не соответствует требованиям приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа и МУДО Сретенский Дом детского творчества не имеют условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**.** Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими[8].

В **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево и МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

В соответствии с Методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (с учетом отраслевых особенностей) при наличии этих обстоятельств достаточно обеспечить 3 условия доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, 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 территории, возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому [9].

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

---

[7] 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»)

[8] 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»)

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

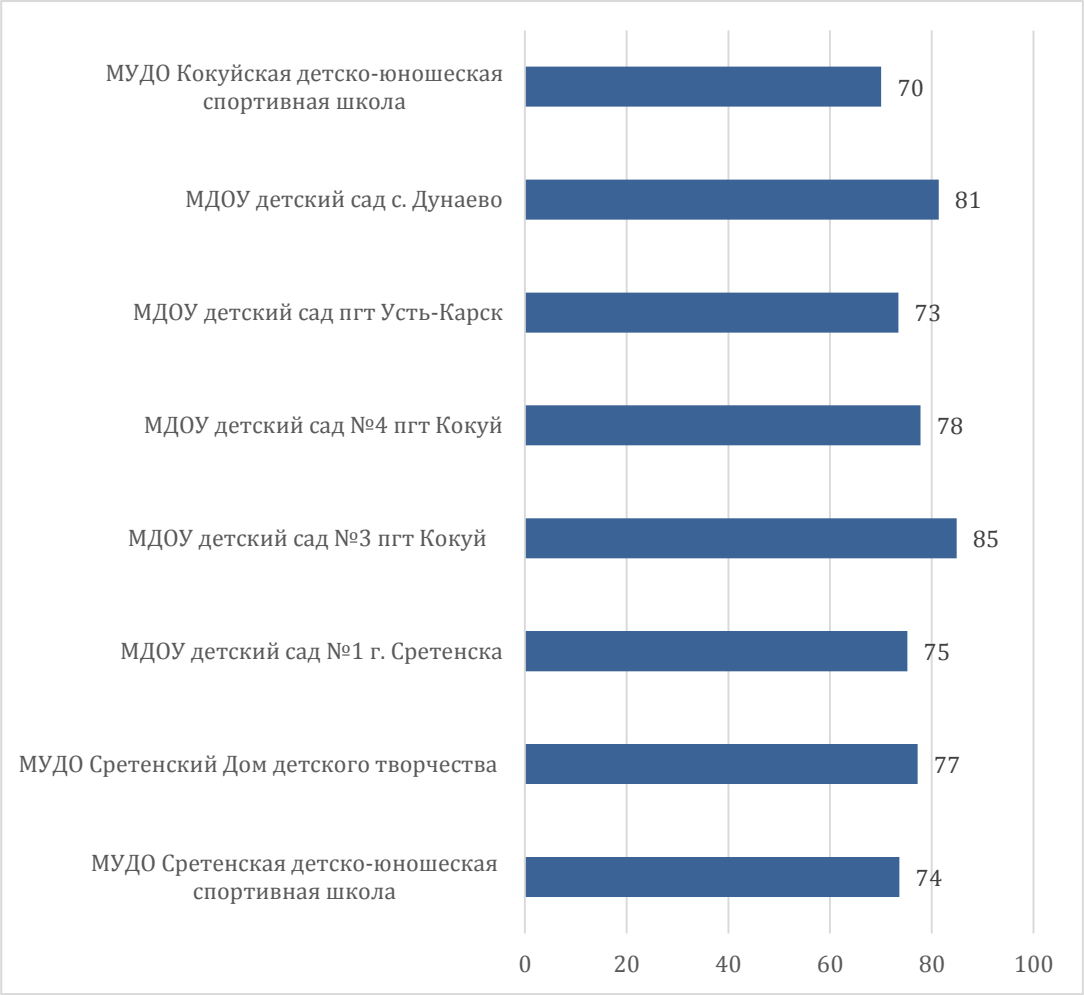
4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

От 13% до 52% 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 **77** баллов при 100 возможных.

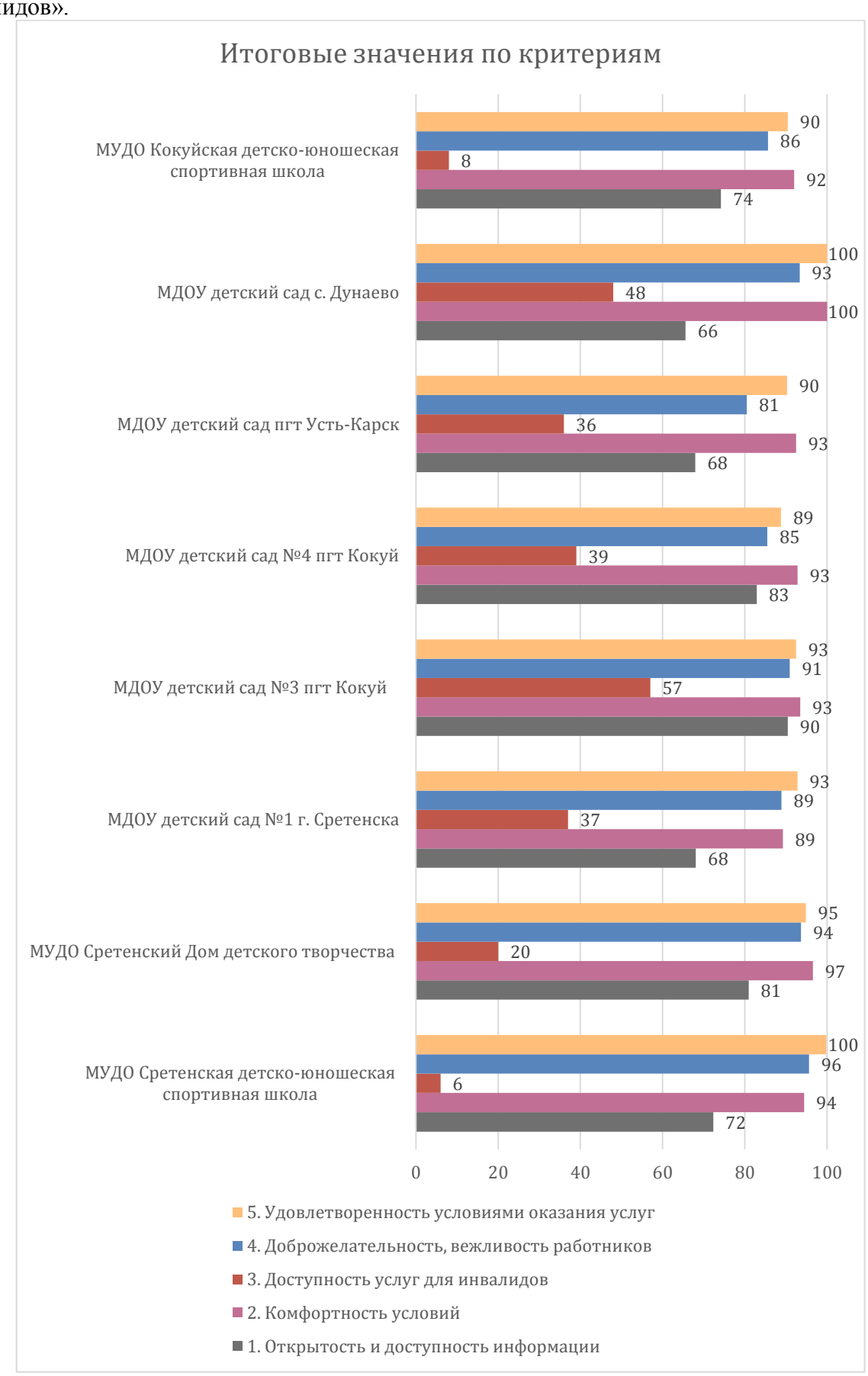
На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2023 году:



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй,** наименьшее - **МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа".**
Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и

Отчет 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 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» следующими организациями: **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа.**

В **7** организациях (**МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа)** 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 МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа и МДОУ детский сад с. Дунаево.**

От 6% до 55% 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».

21% потребителей услуг **МДОУ детский сад №1 г. Сретенска** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3 организации (**МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй и МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа**) из 8 не имеют условий[10], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – 1-4 условия.
Организация-оператор отмечает отсутствие в 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, что не соответствует требованиям приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для

[10] 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»)

инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа и МУДО Сретенский Дом детского творчества не имеют условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**.** Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими[11].

В **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево и МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

В соответствии с Методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (с учетом отраслевых особенностей) при наличии этих обстоятельств достаточно обеспечить 3 условия доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, 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 территории, возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому [12].

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

От 13% до 52% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

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

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

1. руководителям **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** 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»;

2. учредителям организаций муниципального района «Сретенский район» провести проверки соблюдения **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад пгт Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** 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;

3. **учредителям МДОУ детский сад №1 г. Сретенска** проверить условия комфортности предоставления услуг;

4. **учредителям организаций муниципального района «Сретенский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия**.**

5. 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.