

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2024 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 20 февраля 2024 года по 23 октября 2024 года на основании договора №28-о от 15 февраля 2024 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».

23.10.2024

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 2024 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 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **12 организаций** образования муниципального района «Сретенский район».

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

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

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

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

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 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 таблице¹.

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая размещена на общедоступных информационных ресурсах:			
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	%	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МОУ Сретенская СОШ №1	14	50	8	57	35	70
МОУ Кокуйская СОШ №1	14	50	12	86	35	70
МОУ Кокуйская СОШ №2	14	50	8	57	35	70
МОУ Усть-Карская СОШ	14	50	12	86	34	68
МОУ Фирсовская СОШ	14	50	4	29	38	76
МОУ Ломовская СОШ	14	50	12	86	46	92
МОУ Ботовская СОШ	14	50	8	57	39	78
МОУ	14	50	13	93	41	82

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»)

Верхнекуларкинская СОШ						
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	14	50	5	36	17	34
МОУ Дунаевская СОШ №57	14	50	5	36	28	56
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	11	44	6	55	25	57
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	11	44	0	0	13	30

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

- стенды 4 организаций (**МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты 2 организаций (**МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

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

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

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
МОУ Сретенская СОШ №1	64
МОУ Кокуйская СОШ №1	78
МОУ Кокуйская СОШ №2	64
МОУ Усть-Карская СОШ	77
МОУ Фирсовская СОШ	52
МОУ Ломовская СОШ	89
МОУ Ботовская СОШ	68
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	87
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	35
МОУ Дунаевская СОШ №57	46
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	56
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	15

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: **МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57.**

Организация-оператор указывает на нарушение **МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** 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».

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 **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. **МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ** обеспечена

возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте.

В 7 организациях (МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

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

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

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

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

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

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в

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

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 Сретенская СОШ №1	171
МОУ Кокуйская СОШ №1	181
МОУ Кокуйская СОШ №2	198
МОУ Усть-Карская СОШ	100
МОУ Фирсовская СОШ	72
МОУ Ломовская СОШ	32
МОУ Ботовская СОШ	16
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	33
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	20
МОУ Дунаевская СОШ №57	48
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	26
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	66

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

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

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

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

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

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	%
МОУ Сретенская СОШ №1	171	150	88	157	92	160	94
МОУ Кокуйская СОШ №1	181	176	97	173	96	179	99
МОУ Кокуйская СОШ №2	198	161	81	148	75	167	84
МОУ Усть-Карская СОШ	100	73	73	71	71	76	76
МОУ Фирсовская СОШ	72	67	93	64	89	66	92
МОУ Ломовская СОШ	32	32	100	32	100	32	100
МОУ Ботовская СОШ	16	16	100	16	100	16	100
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	33	32	97	32	97	32	97
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	20	18	90	19	95	20	100
МОУ Дунаевская СОШ №57	48	39	81	37	77	39	81
МБУ ДО Детская школа искусств г.	26	24	92	24	92	25	96

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

Сретенска							
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	66	65	98	63	95	62	94

Значения показателей 12 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

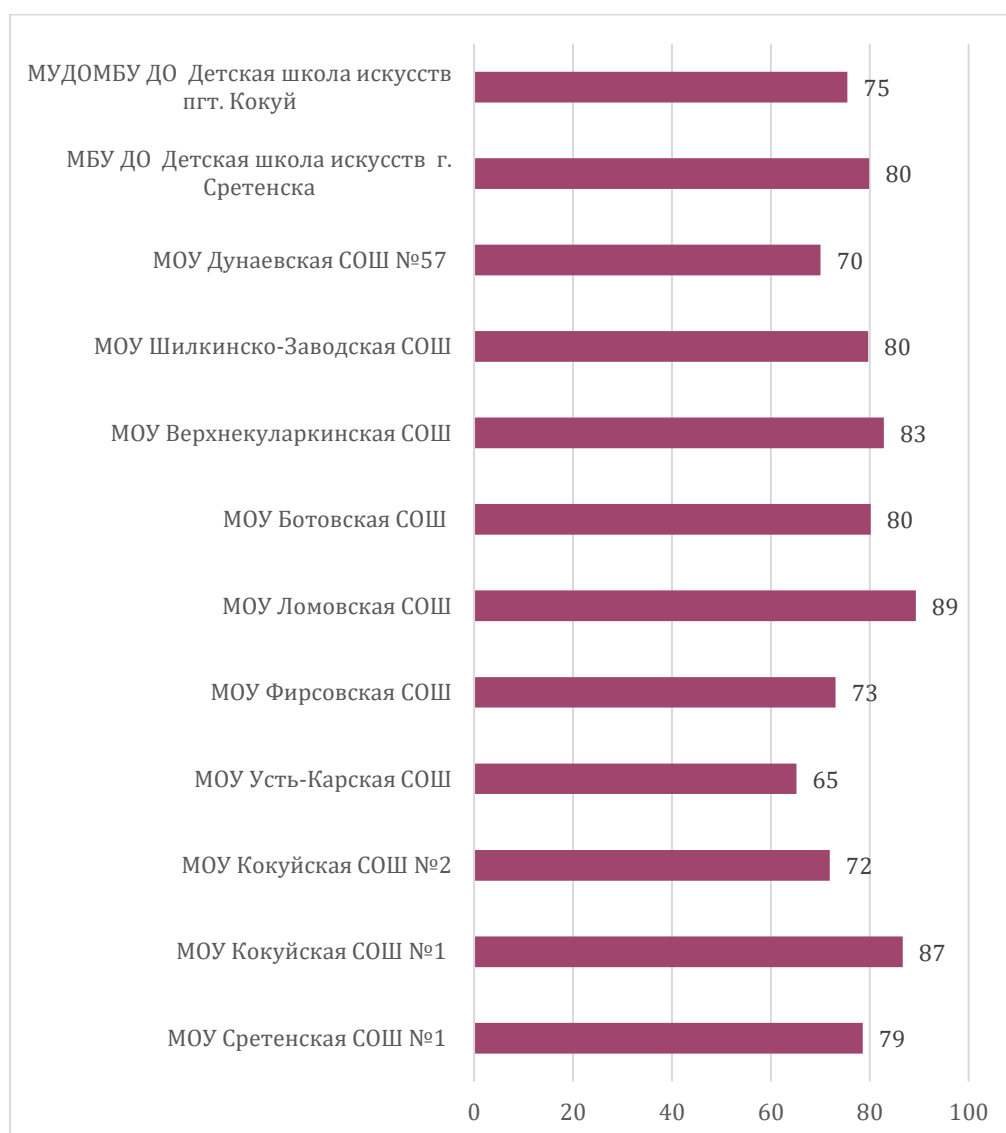
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Сретенский район» составило **78** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2024 году:

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ Ломовская СОШ**, наименьшее - **МОУ Усть-Карская СОШ**.

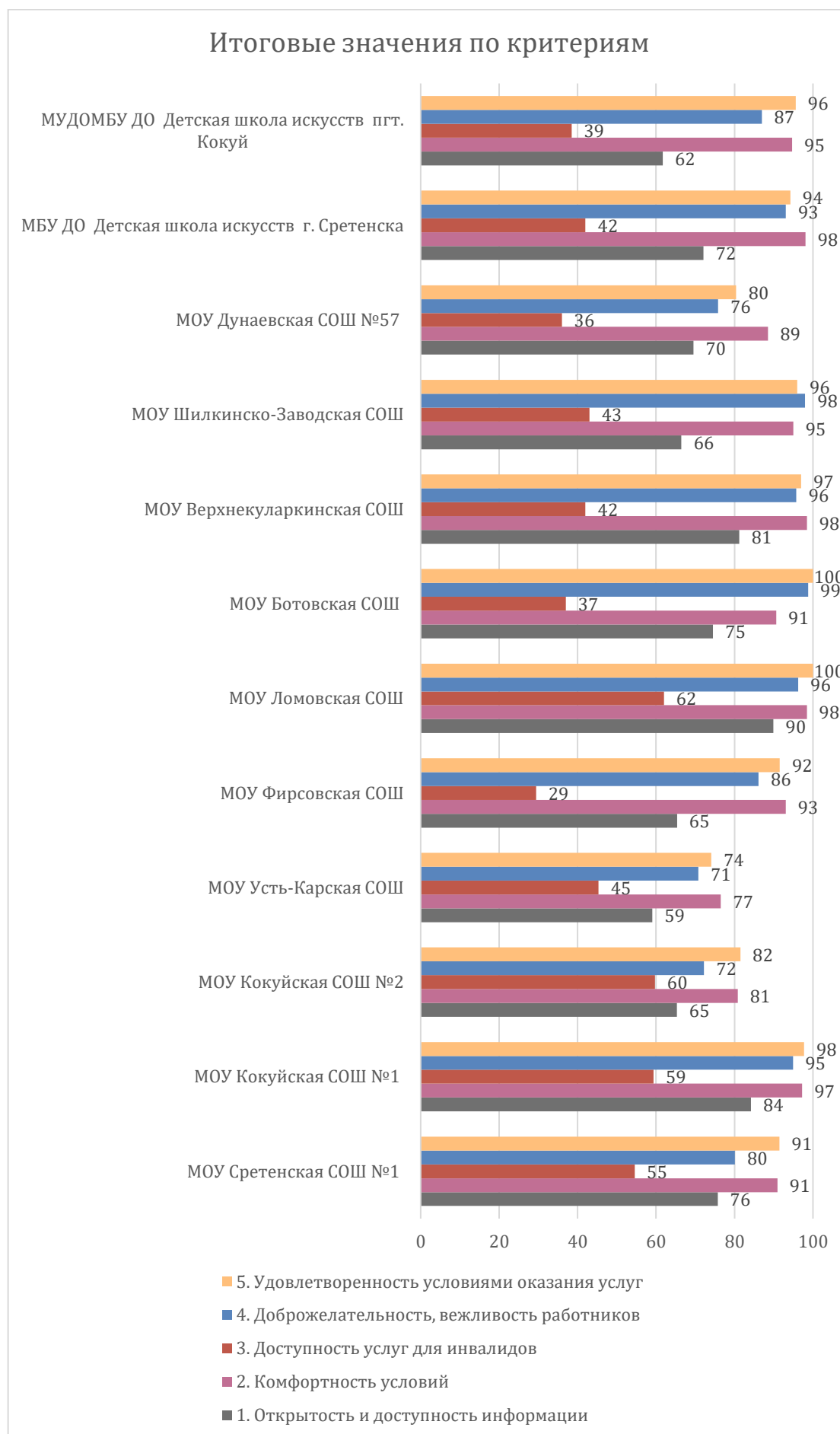
В таблице представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:

Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МОУ Сретенская СОШ №1	76	91	55	80	91
МОУ Кокуйская СОШ №1	84	97	59	95	98

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

МОУ Кокуйская СОШ №2	65	81	60	72	82
МОУ Усть-Карская СОШ	59	77	45	71	74
МОУ Фирсовская СОШ	65	93	29	86	92
МОУ Ломовская СОШ	90	98	62	96	100
МОУ Ботовская СОШ	75	91	37	99	100
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	81	98	42	96	97
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	66	95	43	98	96
МОУ Дунаевская СОШ №57	70	89	36	76	80
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	72	98	42	93	94
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	62	95	39	87	96

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



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

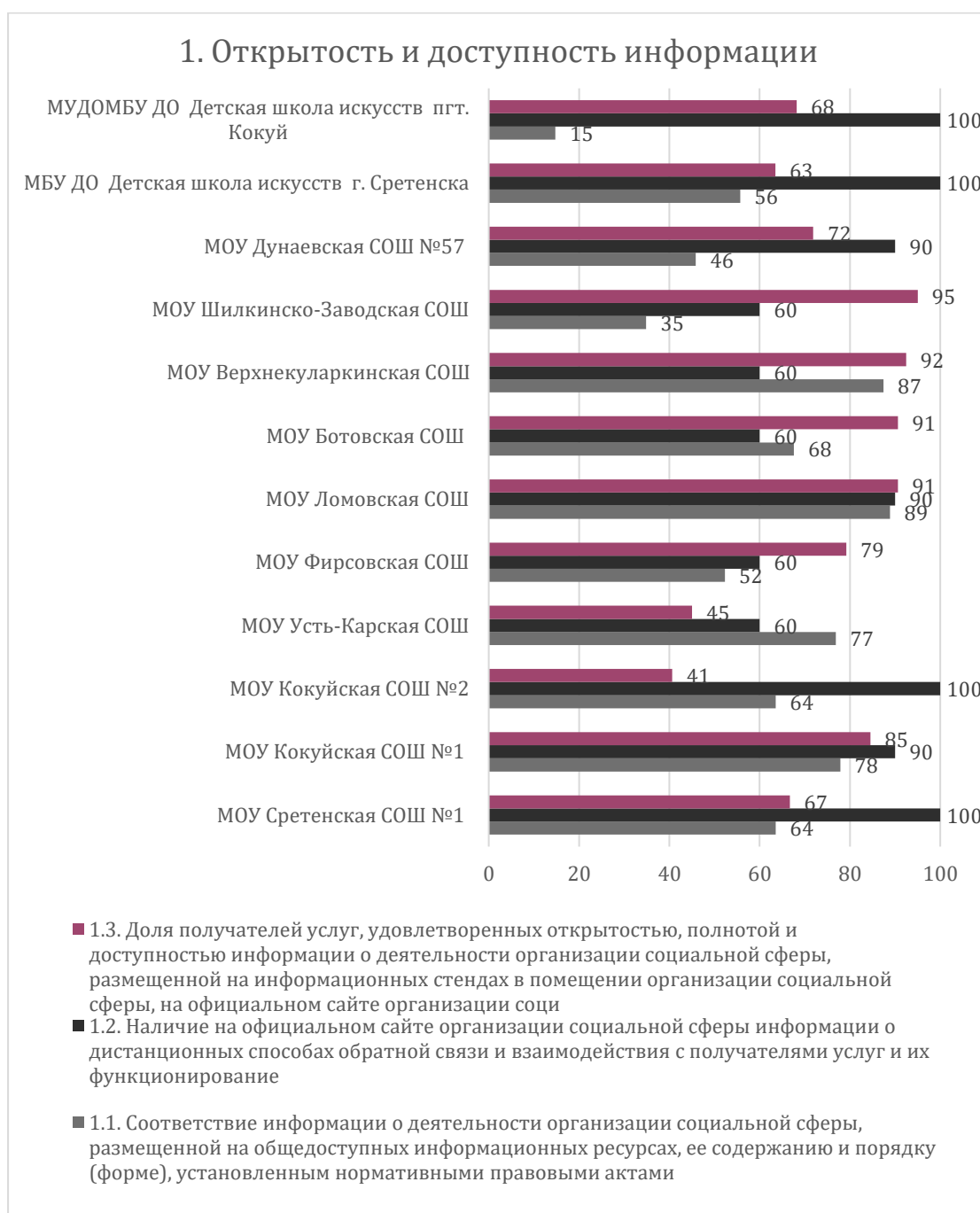
Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** представлены на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов (по 90 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МОУ Ломовская СОШ**, наименьшее (59 баллов) - **МОУ Усть-Карская СОШ**.

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



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

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

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

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 Сретенская СОШ №1	67
МОУ Кокуйская СОШ №1	85
МОУ Кокуйская СОШ №2	41
МОУ Усть-Карская СОШ	45
МОУ Фирсовская СОШ	79
МОУ Ломовская СОШ	91
МОУ Ботовская СОШ	91
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	92
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	95
МОУ Дунаевская СОШ №57	72
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	63
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	68

Исследование показало, что от 9% до 59% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

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

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

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	%
МОУ Сретенская СОШ №1	171	119	70
МОУ Кокуйская СОШ №1	181	155	86
МОУ Кокуйская СОШ №2	198	95	48
МОУ Усть-Карская СОШ	100	56	56
МОУ Фирсовская СОШ	72	63	88
МОУ Ломовская СОШ	32	31	97
МОУ Ботовская СОШ	16	14	88
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	33	30	91
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	20	20	100
МОУ Дунаевская СОШ №57	48	37	77
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	26	19	73

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

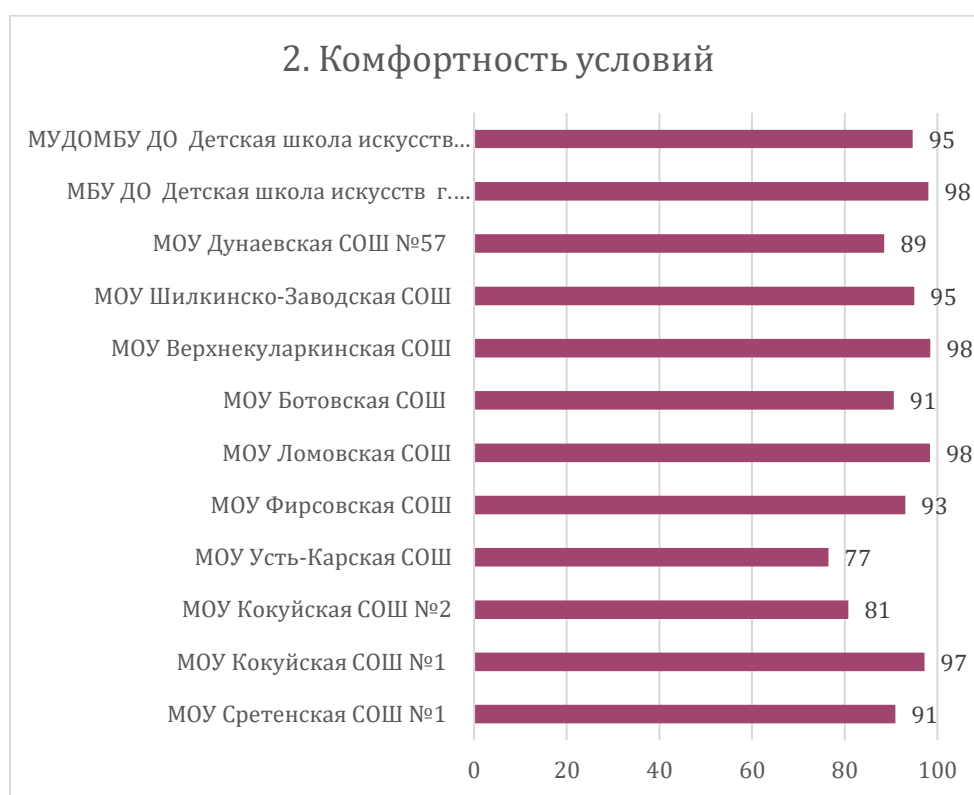
В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МОУ Сретенская СОШ №1	171	109	64
МОУ Кокуйская СОШ №1	181	151	83
МОУ Кокуйская СОШ №2	198	66	33
МОУ Усть-Карская СОШ	100	34	34
МОУ Фирсовская СОШ	72	51	71
МОУ Ломовская СОШ	32	27	84
МОУ Ботовская СОШ	16	15	94
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	33	31	94
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	20	18	90
МОУ Дунаевская СОШ №57	48	32	67
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	26	14	54
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	66	40	61

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

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

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

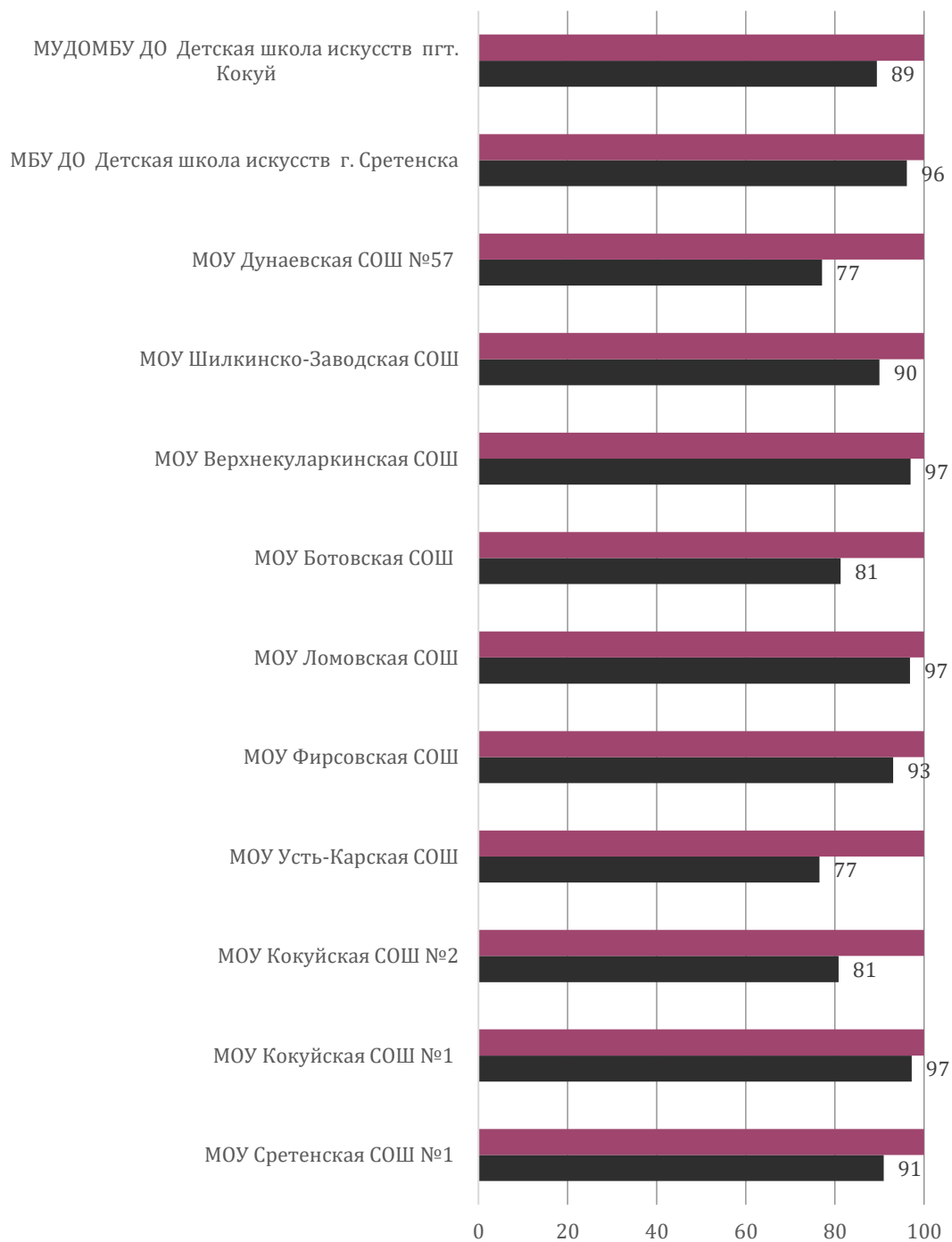


Наибольшее количество баллов по данному критерию получили **МОУ Ломовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска**, наименьшее - **МОУ Усть-Карская СОШ**.

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

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

2. Комфортность условий



■ 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

■ 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

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

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

Как показало исследование, 12 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 организации³.

**2. Время ожидания предоставления услуги (Показатель 2.2.)
Не установлен для сферы образования.**

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

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

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МОУ Сретенская СОШ №1	171	140	82
МОУ Кокуйская СОШ №1	181	171	94
МОУ Кокуйская СОШ №2	198	122	62
МОУ Усть-Карская СОШ	100	53	53
МОУ Фирсовская СОШ	72	62	86
МОУ Ломовская СОШ	32	31	97
МОУ Ботовская СОШ	16	13	81
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	33	32	97
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	20	18	90
МОУ Дунаевская СОШ №57	48	37	77
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	26	25	96
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	66	59	89

В целом потребители услуг **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

23-47% потребителей услуг **МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

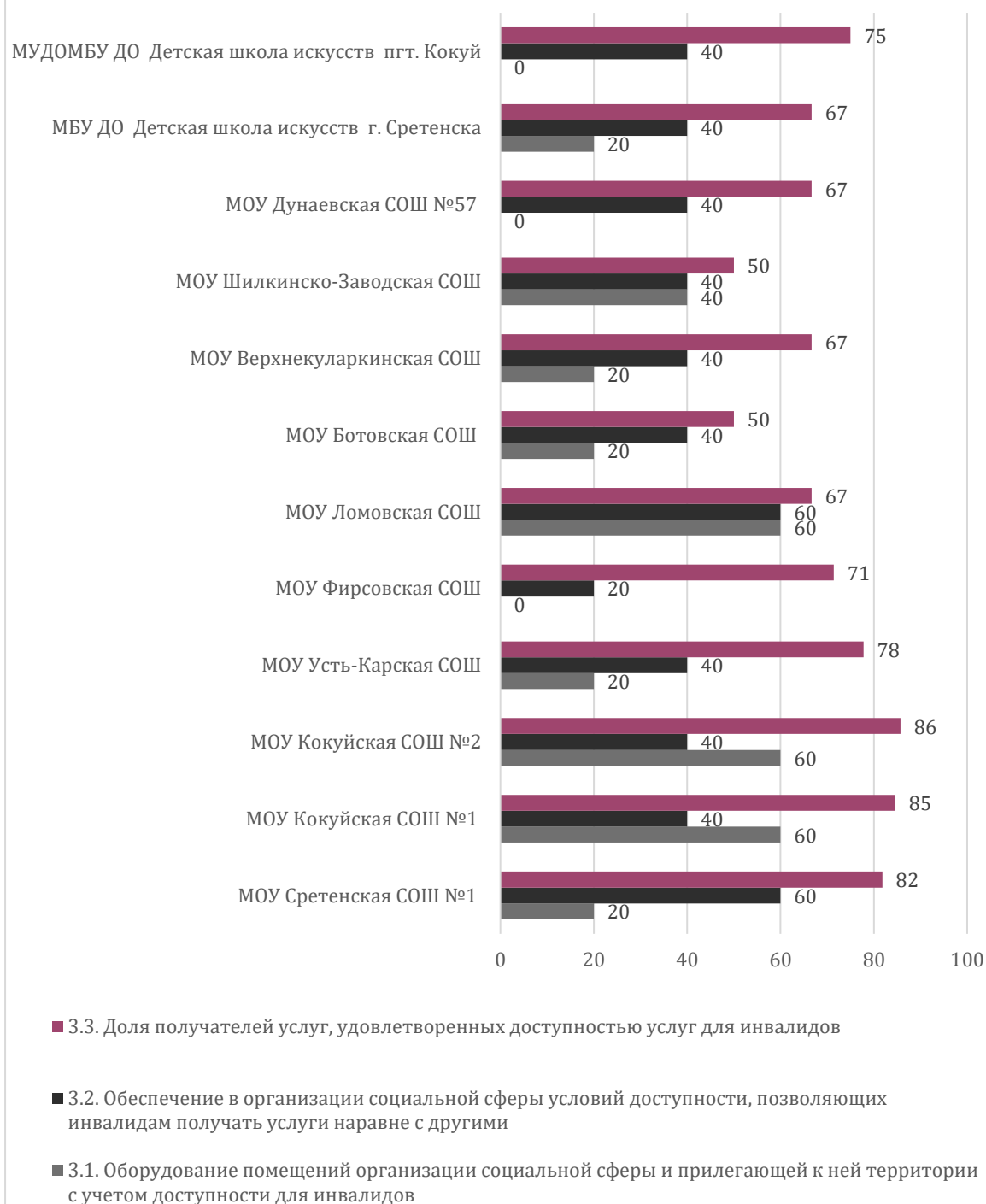
Значение оценки качества **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ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



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МОУ Ломовская СОШ**, наименьшее - **МОУ Фирсовская СОШ**.

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

3. Доступность услуг для инвалидов



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

3 организации (**МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 не имеют условий⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска** – по 1 условию, в остальных - по 2-3 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».

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»)

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Показатель	Условия	МОУ Сретенская СОШ №1	МОУ Кокуйская СОШ №1	МОУ Кокуйская СОШ №2	МОУ Усть-Карская СОШ	МОУ Фирсовская СОШ	МОУ Ломовская СОШ	МОУ Ботовская СОШ	МОУ Верхнекулдаркинская СОШ	МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	МОУ Дунаевская СОШ №57	МБУ ДО Детская школа искусств г. Слюдянка	МБУ ДО Детская школа искусств г. Ковилы
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);	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
	Всего (5)	1	3	3	1	0	3	1	1	2	0	1	0

23.10.2024

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

МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими⁵.

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»)

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Показатель	Условия	МОУ Сретенская СОШ №1	МОУ Кокуйская СОШ №1	МОУ Кокуйская СОШ №2	МОУ Усть-Карская СОШ	МОУ Фирсовская СОШ	МОУ Ломовская СОШ	МОУ Ботовская СОШ	МОУ Верхнеуларкинская СОШ	МОУ Шилкино-Заводская СОШ	МОУ Дунаевская СОШ №57	МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска искусств п. Новолавловка	МБУ ДО Детская школа искусств пг.т. Кокуй
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	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	0	0	0	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

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

В МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй предусмотрены адаптированные образовательные программы и присутствуют обучающиеся с ОВЗ.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях 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, наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому⁶.

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

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

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МОУ Сретенская СОШ №1	9	11	82
МОУ Кокуйская СОШ №1	11	13	85
МОУ Кокуйская СОШ №2	12	14	86
МОУ Усть-Карская СОШ	7	9	78
МОУ Фирсовская СОШ	5	7	71
МОУ Ломовская СОШ	2	3	67
МОУ Ботовская СОШ	1	2	50
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	2	3	67
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	1	2	50
МОУ Дунаевская СОШ №57	2	3	67
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	2	3	67
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	3	4	75

От 15% до 50% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг
23.10.2024

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

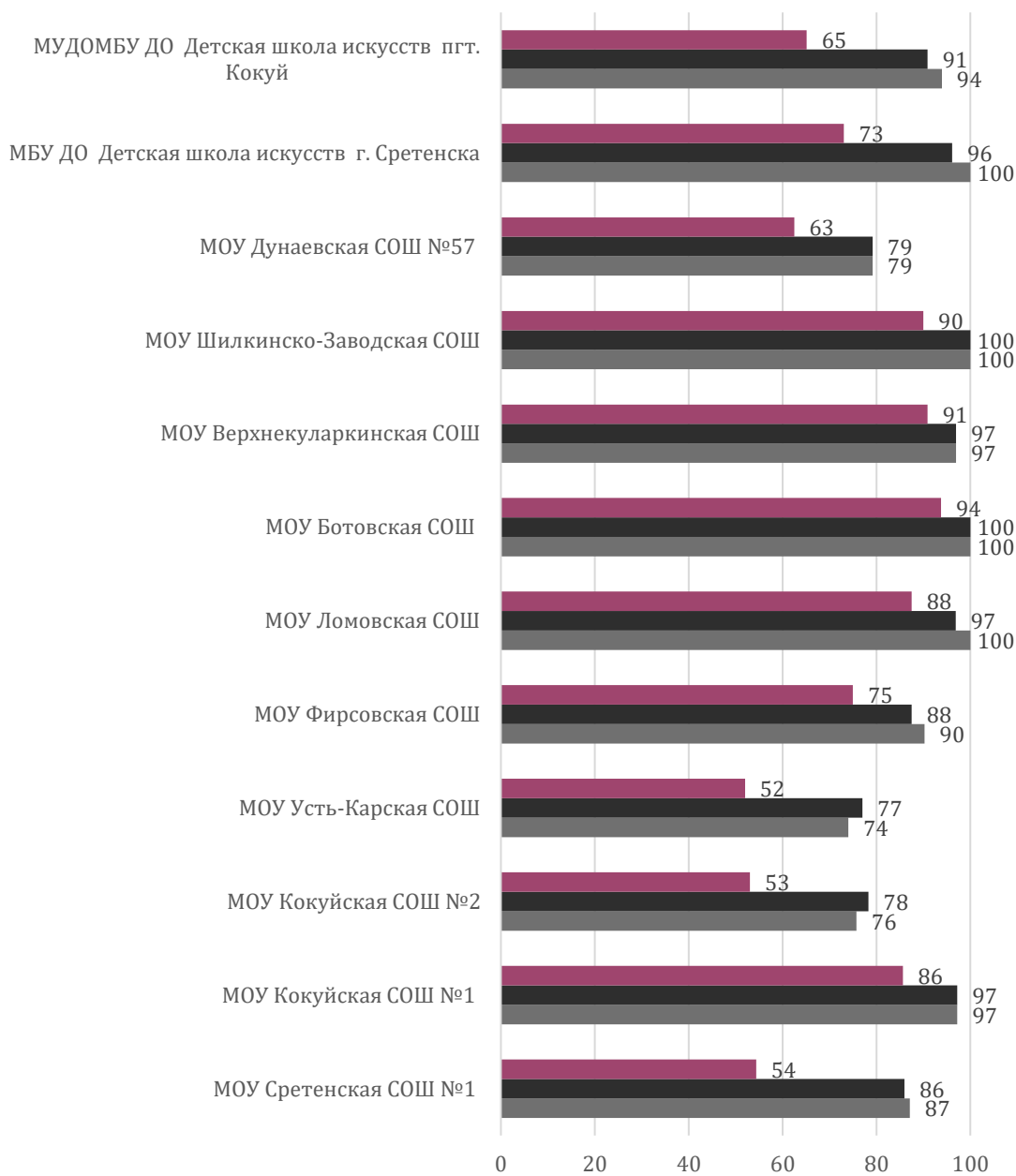
Значение оценки качества в организациях муниципального района «Сретенский район» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.



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

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

4. Доброжелательность, вежливость работников



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

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

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

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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Числополучателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
МОУ Сретенская СОШ №1	171	149	87	147	86	93	54
МОУ Кокуйская СОШ №1	181	176	97	176	97	155	86
МОУ Кокуйская СОШ №2	198	150	76	155	78	105	53

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

МОУ Усть-Карская СОШ	100	74	74	77	77	52	52
МОУ Фирсовская СОШ	72	65	90	63	88	54	75
МОУ Ломовская СОШ	32	32	100	31	97	28	88
МОУ Ботовская СОШ	16	16	100	16	100	15	94
МОУ Верхнекуларкинская СОШ	33	32	97	33	100	30	91
МОУ Шилкинско-Заводская СОШ	20	20	100	20	100	18	90
МОУ Дунаевская СОШ №57	48	38	79	38	79	30	63
МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска	26	26	100	25	96	19	73
МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй	66	62	94	60	91	43	65

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

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

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

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

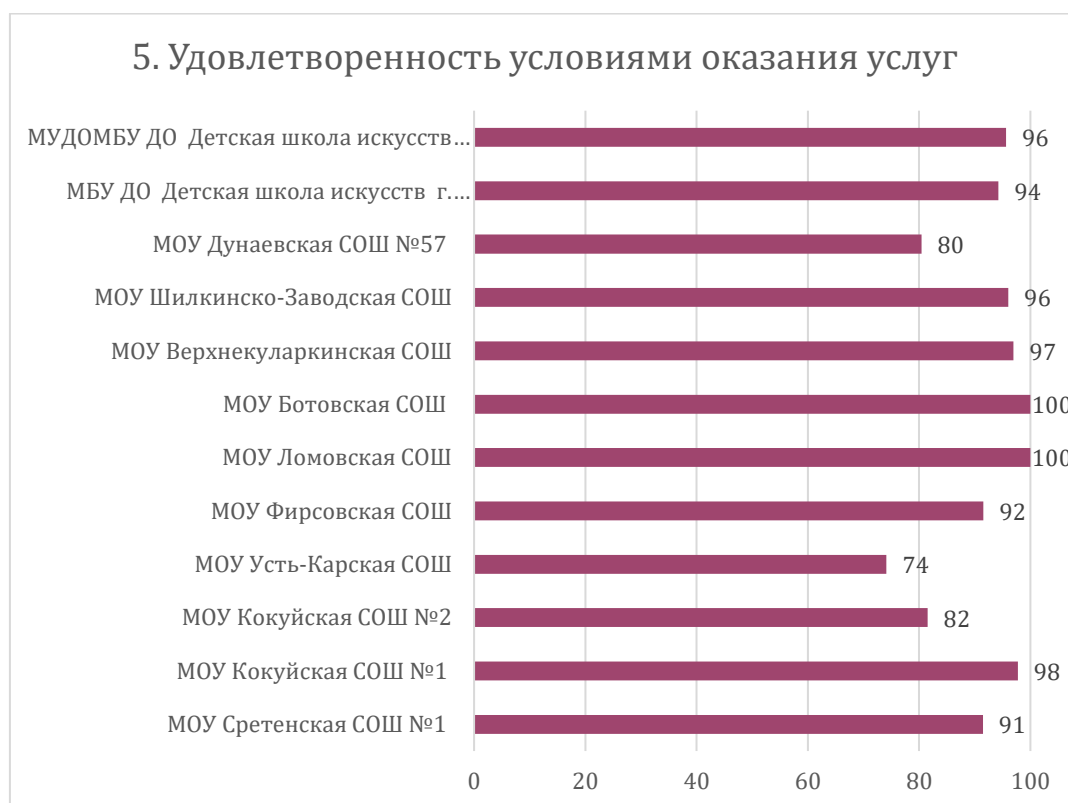
организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

От 6% до 47% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

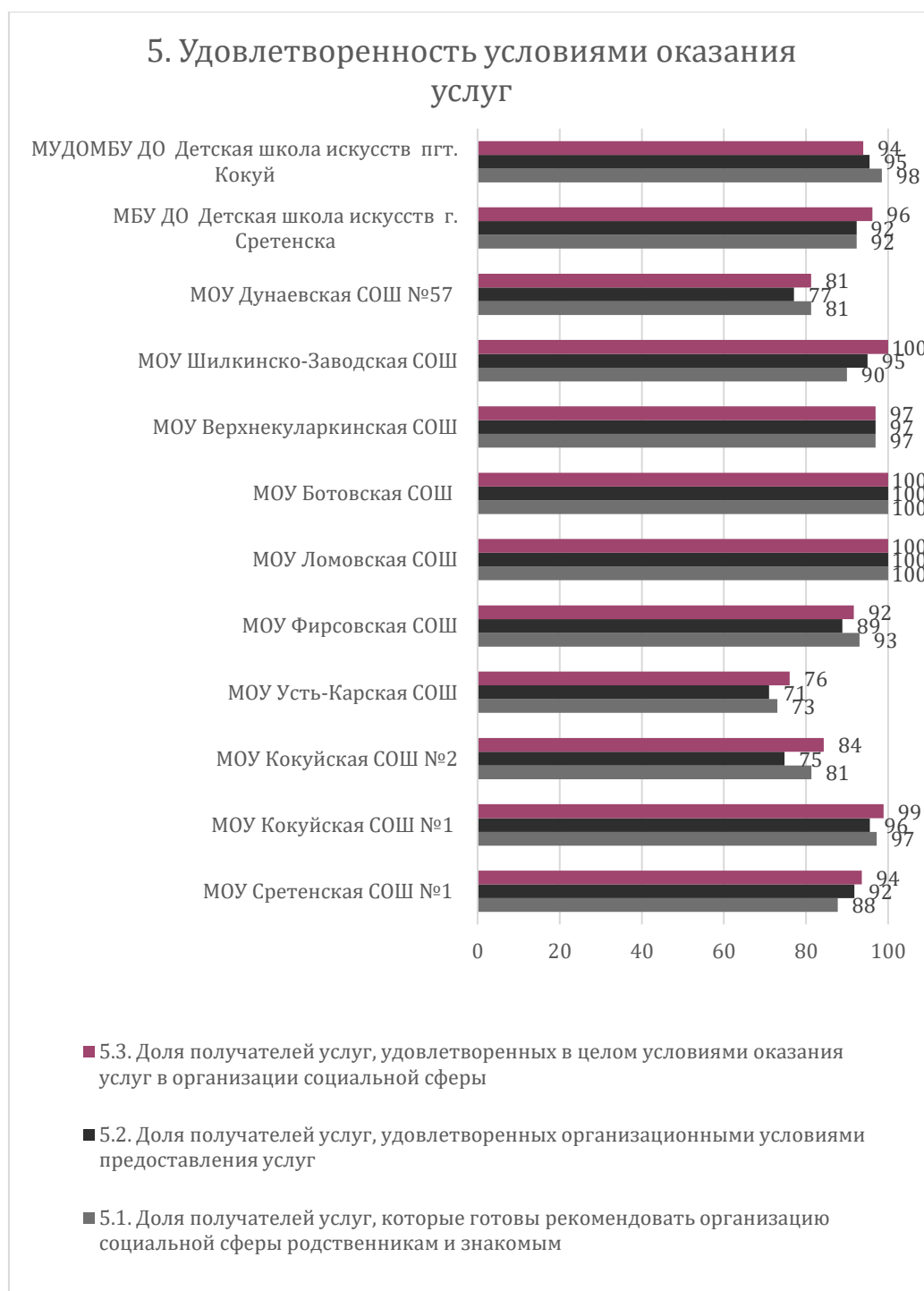
Значение оценки качества МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ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



Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
- стенды 4 организаций (**МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты 2 организаций (**МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- в 7 организациях (**МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг

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

- организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан);
- организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ**;
 - от 9% до 59% 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: **МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57.**

Организация-оператор указывает на нарушение **МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** 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».

2. по критерию «Комфортность условий»:

23-47% потребителей услуг **МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

3 организации (**МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 не имеют условий⁷, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска** – по 1 условию, в остальных - по 2-3 условия.

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»)

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».

МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими⁸.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях 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, наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому⁹.

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

От 6% до 47% потребителей услуг недовольны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

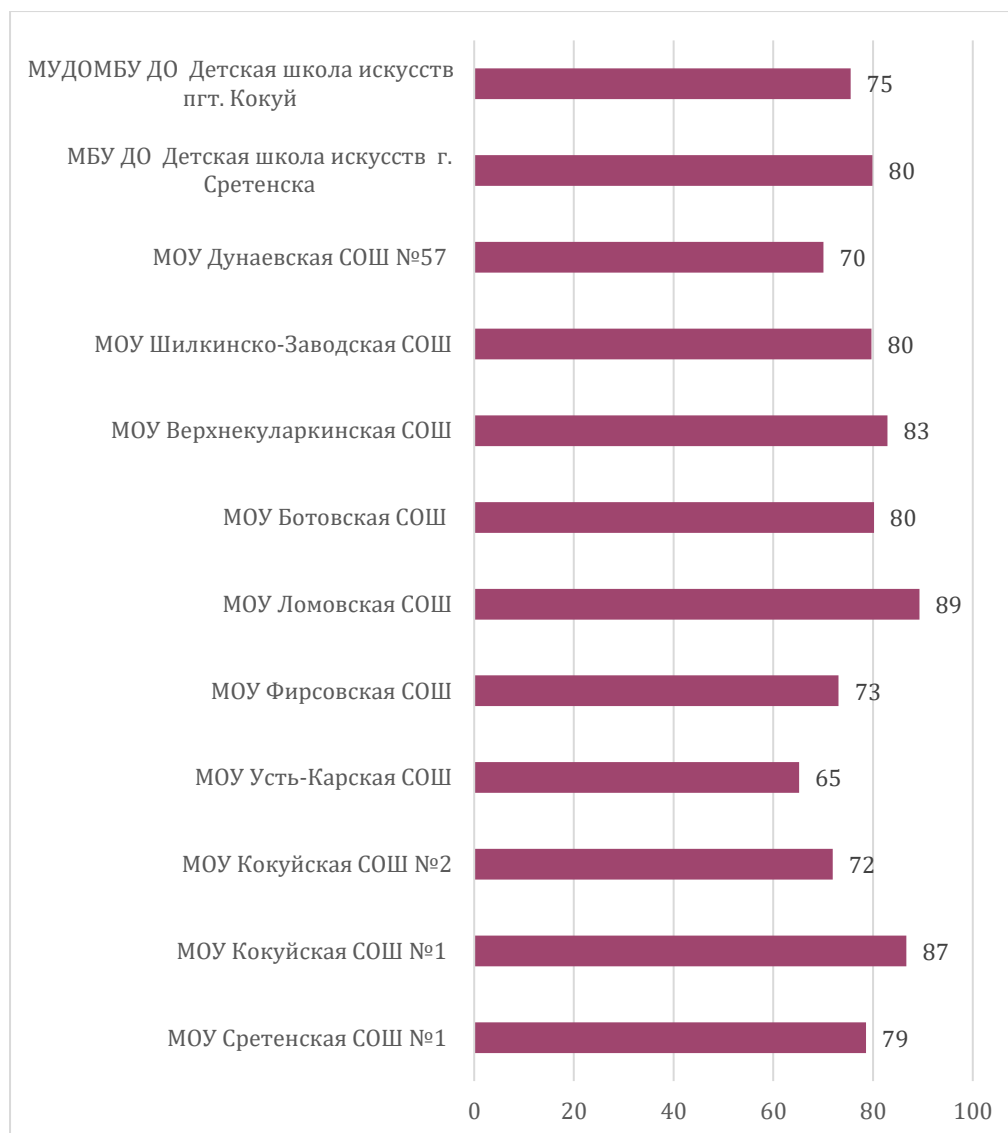
Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Сретенский район» составило **78** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2024 году:

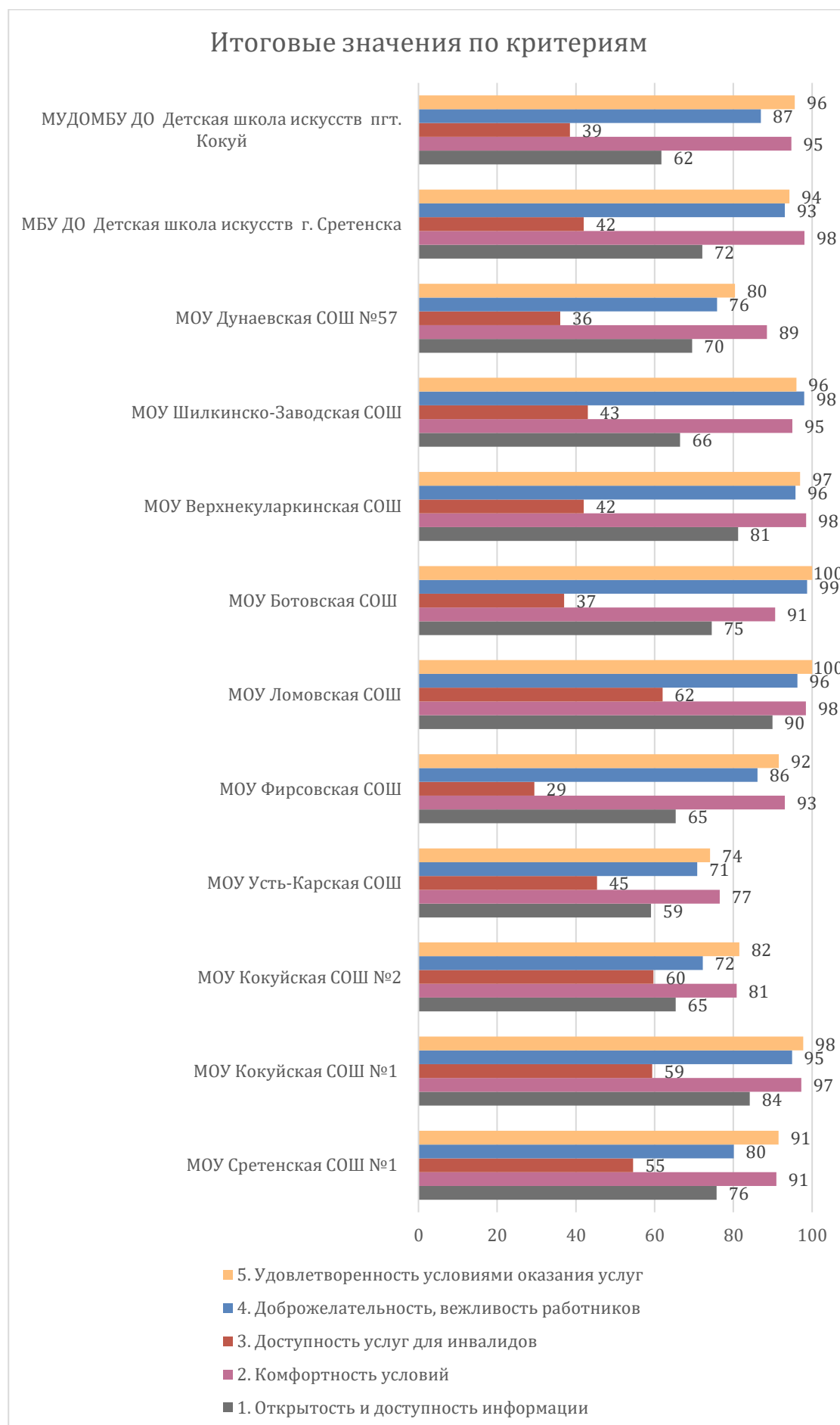
⁸ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

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

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ Ломовская СОШ**, наименьшее - **МОУ Усть-Карская СОШ**. 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

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: **МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57.**

Организация-оператор указывает на нарушение **МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** 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 7 организациях (**МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

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

23-47% потребителей услуг **МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3 организации (**МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй**) из 12 не имеют условий¹⁰, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска** – по 1 условию, в остальных - по 2-3 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,

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»)

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».

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях 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, наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому¹².

От 6% до 47% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

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

1. руководителям **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 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»;

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

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

2. учредителям организаций муниципального района «Сретенский район» провести проверки соблюдения **МОУ Сретенская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №1, МОУ Кокуйская СОШ №2, МОУ Усть-Карская СОШ, МОУ Фирсовская СОШ, МОУ Ломовская СОШ, МОУ Ботовская СОШ, МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ Дунаевская СОШ №57, МБУ ДО Детская школа искусств г. Сретенска, МБУ ДО Детская школа искусств пгт. Кокуй** 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 организаций муниципального района «Сретенский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. **учредителям организаций муниципального района «Сретенский район»** создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

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