

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 февраля 2021 года по 15 июля 2021 года на основании договора №2-о от 21 января 2021 года.

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

15.07.2021

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

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

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

- экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 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 2021 года (Письмо Минросвещения).

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

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

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **10 организаций** образования муниципального района «Приаргунский район».

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

Уланская ООШ
Досатуйская СОШ
Урулюнгуйская СОШ
Зоргольская СОШ
Погадаевская ООШ
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск
Детский сад "Сказка" п. Досатуй
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск
Приаргунская СОШ

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

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

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»	%
Уланская ООШ	14	45	9	64	37	81
Досатуйская СОШ	14	45	12	82	45	100
Урулюнгуйская СОШ	14	45	9	61	45	100
Зоргольская СОШ	14	45	8	57	37	81
Погадаевская ООШ	14	45	11	75	42	93
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	11	40	8	73	35	88
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	11	40	8	73	36	90
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	11	40	7	64	34	85
Детский сад	14	45	8	68	38	94

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»)

"Тополек" п. Приаргунск						
Приаргунская СОШ	14	45	12	86	42	92

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

- стенды и сайты организаций в целом соответствуют требованиям объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

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

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» организации образования **муниципального района «Приаргунский район»** получили:

Организация	Баллы
Уланская ООШ	73
Досатуйская СОШ	93
Урулюнгуйская СОШ	81
Зоргольская СОШ	69
Погадаевская ООШ	84
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	80
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	81
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	74

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

Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	81
Приаргунская СОШ	89

Организация-оператор отмечает незначительное 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»: Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в 8 организациях (Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. Остальные организации (Урулюнгуйская СОШ, Приаргунская СОШ) взаимодействуют с получателями услуг по телефону и (или) через электронную почту.

В 9 организациях (Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ) 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
Уланская ООШ	90
Досатуйская СОШ	100
Урулюнгуйская СОШ	60
Зоргольская СОШ	90
Погадаевская ООШ	90
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	90
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	100
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	90

Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	100
Приаргунская СОШ	60

В целом Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в Урулюнгуйская СОШ, Приаргунская СОШ.

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

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

Организация	Количество респондентов
Уланская ООШ	9
Досатуйская СОШ	53
Урулюнгуйская СОШ	39
Зоргольская СОШ	44
Погадаевская ООШ	16
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	67
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	59
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	22
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	48
Приаргунская СОШ	406

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

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

образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

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

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

Организация	Число респондентов	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и 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	%
Уланская ООШ	9	9	100	8	89	9	100
Досатуйская СОШ	53	53	100	53	100	53	100
Урулюнгуйская СОШ	39	39	100	39	100	39	100
Зоргольская СОШ	44	44	100	44	100	44	100
Погадаевская ООШ	16	16	100	16	100	16	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	67	63	94	61	91	63	94
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	59	50	85	46	78	49	83
Детский сад	22	22	100	22	100	22	100

"Сказка" п. Досатуй							
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	48	40	83	37	77	39	81
Приаргунская СОШ	406	378	93	373	92	378	93

Значения показателей 10 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

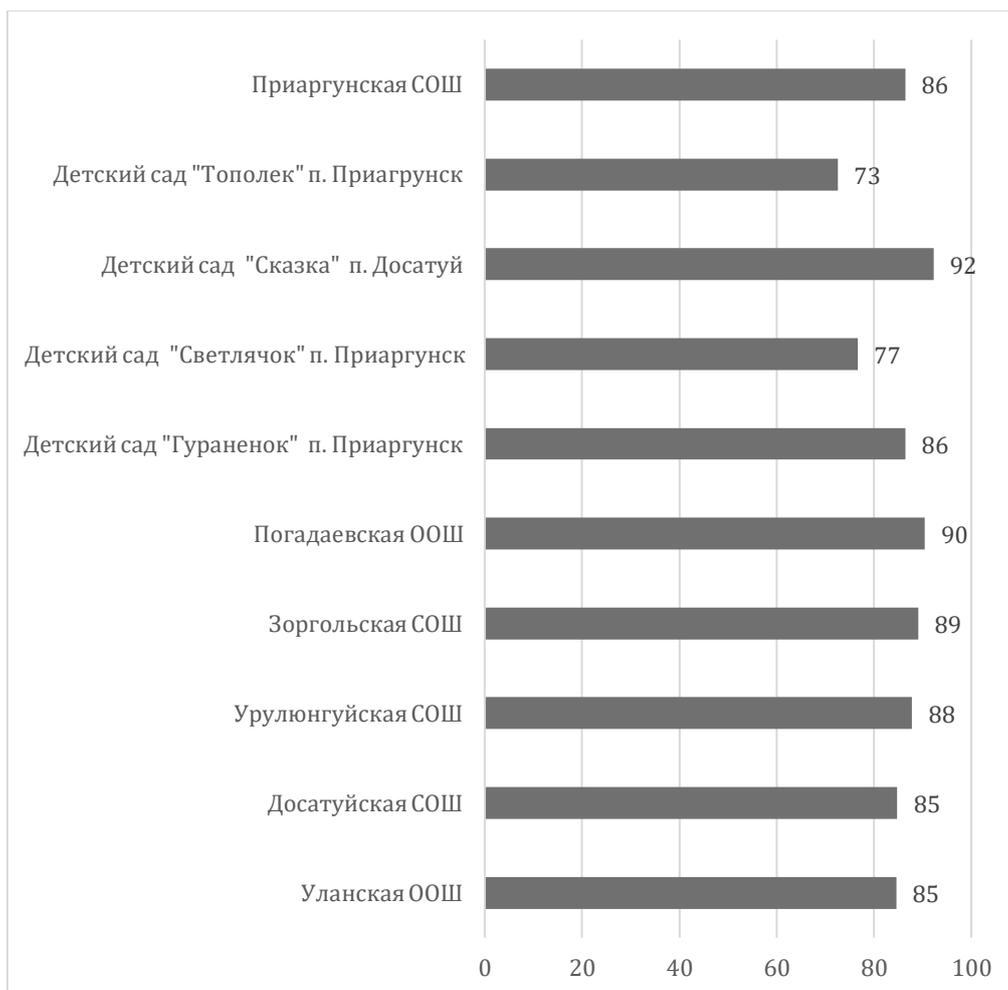
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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 «Приаргунский район» составило **85** баллов при 100 возможных.

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

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



Наибольшее итоговое количество баллов получил **Детский сад "Сказка" п. Досатуй**, наименьшее - **детский сад "Тополек" п. Приаргунск**.

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

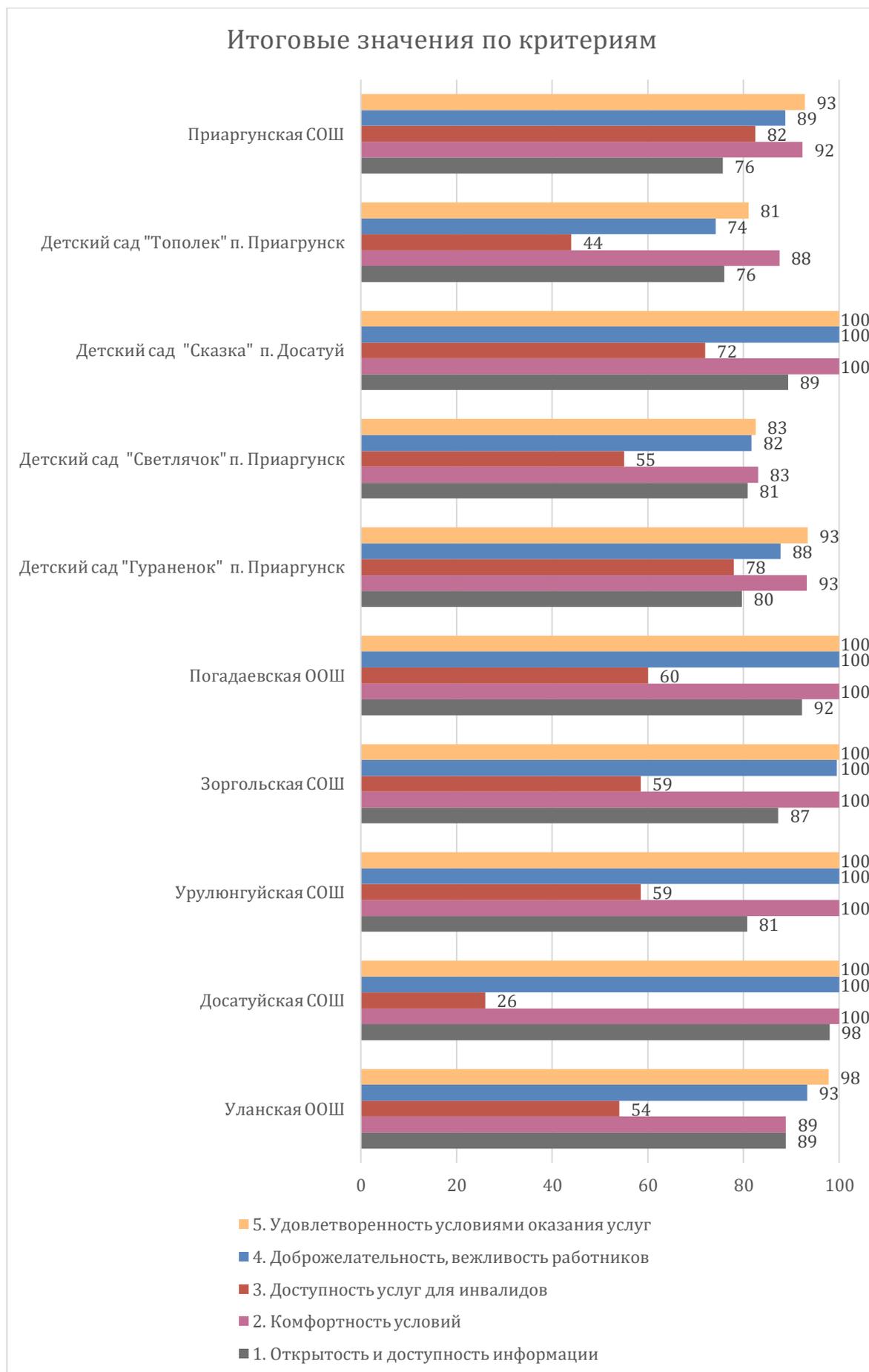
Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
Уланская ООШ	89	89	54	93	98
Досатуйская СОШ	98	100	26	100	100
Урулюнгуйская СОШ	81	100	59	100	100
Зоргольская СОШ	87	100	59	100	100

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Погадаевская ООШ	92	100	60	100	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	80	93	78	88	93
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	81	83	55	82	83
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	89	100	72	100	100
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	76	88	44	74	81
Приаргунская СОШ	76	92	82	89	93

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



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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ представлены на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов (98 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получила **Досатуйская СОШ**, наименьшее (76 баллов) - **Приаргунская СОШ и детский сад "Тополек" п. Приаргунск.**

На диаграмме представлены значения по каждому показателю 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
Уланская ООШ	100
Досатуйская СОШ	100
Урулюнгуйская СОШ	96
Зоргольская СОШ	99
Погадаевская ООШ	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	72
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	66

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

Детский сад "Сказка" п. Досатуй	100
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	54
Приаргунская СОШ	77

Исследование показало, что от 1% до 46% 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	%
Уланская ООШ	9	9	100
Досатуйская СОШ	53	53	100
Урулюнгуйская СОШ	39	38	97
Зоргольская СОШ	44	43	98
Погадаевская ООШ	16	16	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	67	54	81
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	59	46	78
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	22	22	100
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	48	30	63
Приаргунская СОШ	406	329	81

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	%
Уланская ООШ	9	9	100
Досатуйская СОШ	53	53	100
Урулюнгуйская СОШ	39	37	95
Зоргольская СОШ	44	44	100
Погадаевская ООШ	16	16	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	67	42	63
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	59	32	54
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	22	22	100
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	48	22	46
Приаргунская СОШ	406	300	74

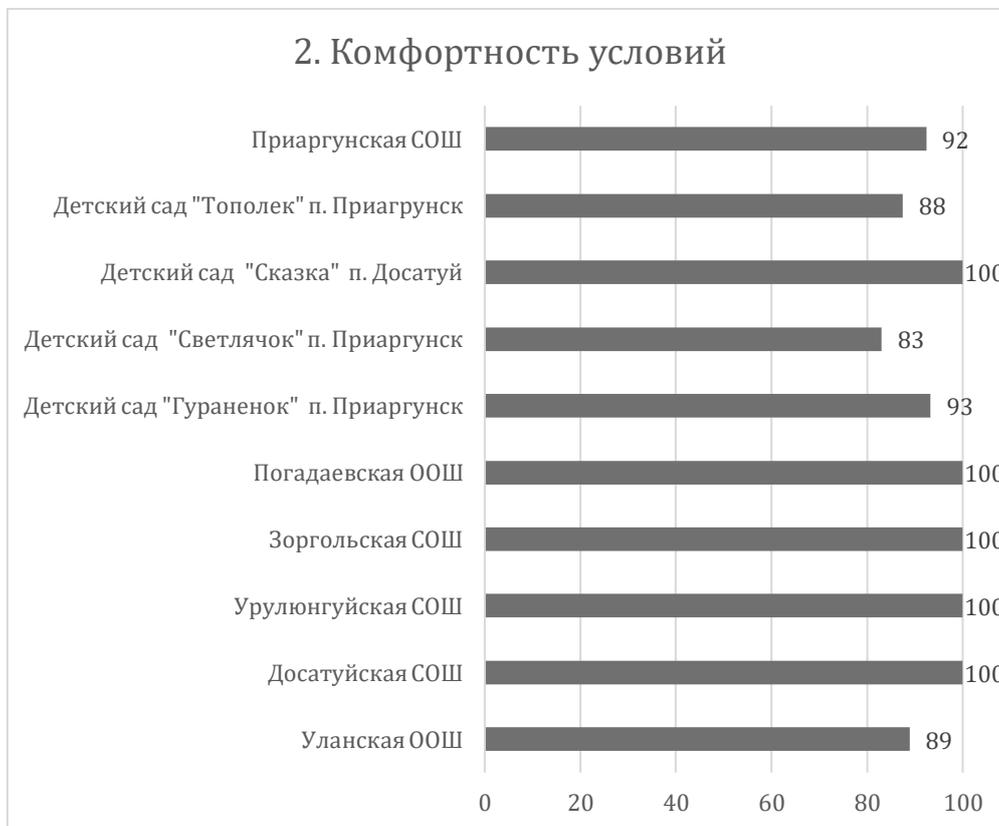
В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Результаты оценки качества Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ по критерию

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

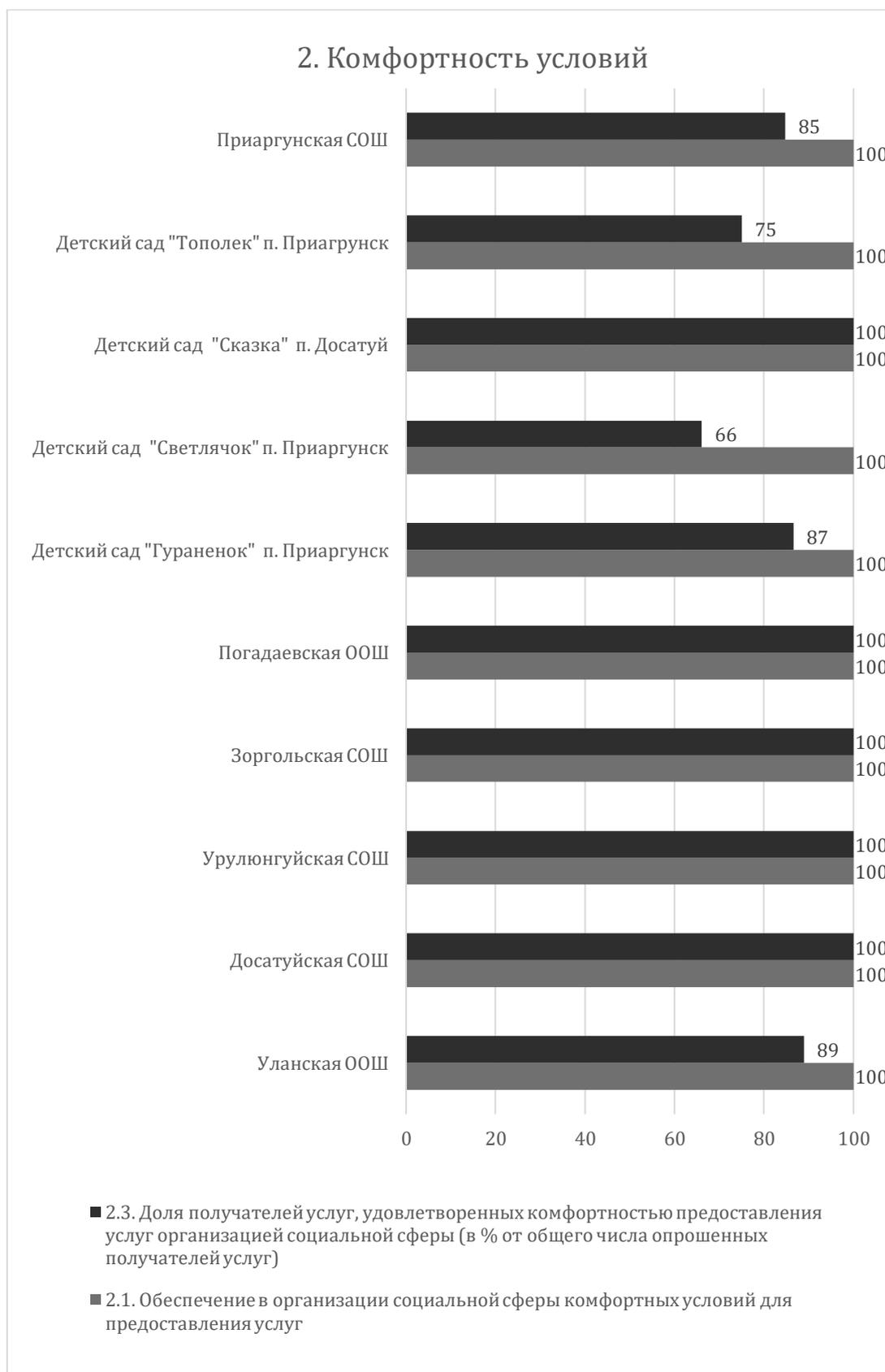
2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

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



Максимальное количество баллов по данному критерию получили **5 организаций**, наименьшее - Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск.

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



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

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

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

Организации	Баллы
Уланская ООШ	100
Досатуйская СОШ	100
Урулюнгуйская СОШ	100
Зоргольская СОШ	100
Погадаевская ООШ	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	100
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	100
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	100
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	100
Приаргунская СОШ	100

Как показало исследование, 10 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»:

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

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

		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
Уланская ООШ	9	7	78
Досатуйская СОШ	53	53	100
Урулюнгуйская СОШ	39	39	100
Зоргольская СОШ	44	44	100
Погадаевская ООШ	16	16	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	67	58	87
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	59	39	66
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	22	22	100
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	48	36	75
Приаргунская СОШ	406	344	85

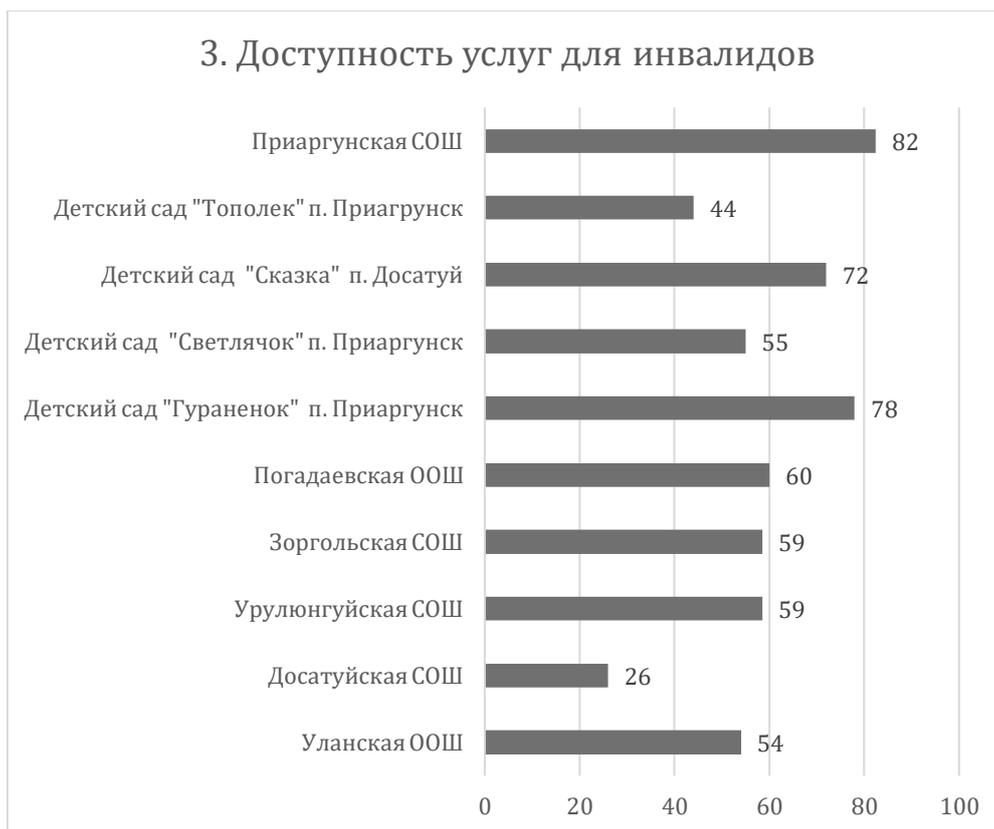
В целом потребители услуг Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

34% потребителей услуг Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

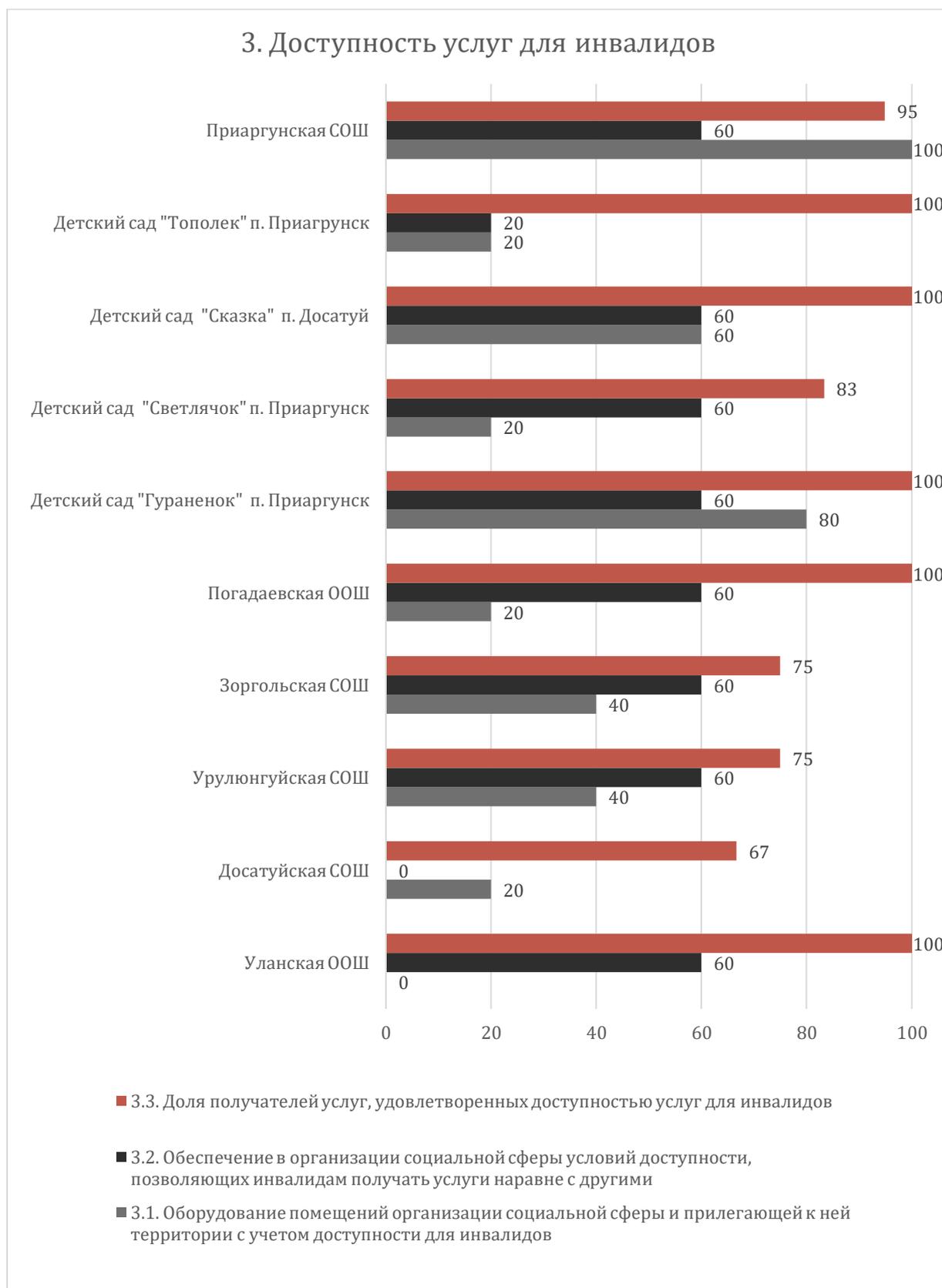
Значение оценки качества Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ по критерию 3 «Доступность 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 получили **Приаргунская СОШ**, наименьшее - **Досатуйская СОШ**.

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



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

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

1 организаций (Уланская ООШ) из 10 не имеют условий⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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

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

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

1 организация (Досатуйская СОШ) из 10 не имеют условий⁶, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими⁷.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации⁸.

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

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

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

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

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

сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁹.

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 «Приаргунский район»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
Уланская ООШ	1	1	100
Досатуйская СОШ	4	6	67
Урулюнгуйская СОШ	3	4	75
Зоргольская СОШ	3	4	75
Погадаевская ООШ	2	2	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	6	6	100
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	5	6	83
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	2	2	100
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	4	4	100
Приаргунская СОШ	37	39	95

От 5% до 33% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

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

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



В целом потребители услуг Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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

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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственно	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

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

		м обращении в организацию социальной сферы					
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
Уланская ООШ	9	8	89	9	100	8	89
Досатуйская СОШ	53	53	100	53	100	53	100
Урулюнгуйская СОШ	39	39	100	39	100	39	100
Зоргольская СОШ	44	44	100	44	100	43	98
Погадаевская ООШ	16	16	100	16	100	16	100
Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск	67	63	94	63	94	42	63
Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск	59	47	80	59	100	43	73
Детский сад "Сказка" п. Досатуй	22	22	100	22	100	22	100
Детский сад "Тополек" п. Приаргунск	48	37	77	38	79	28	58
Приаргунская	406	370	91	374	92	313	77

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

СОШ							
-----	--	--	--	--	--	--	--

- 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 Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

От 2% до 42% потребителей услуг неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

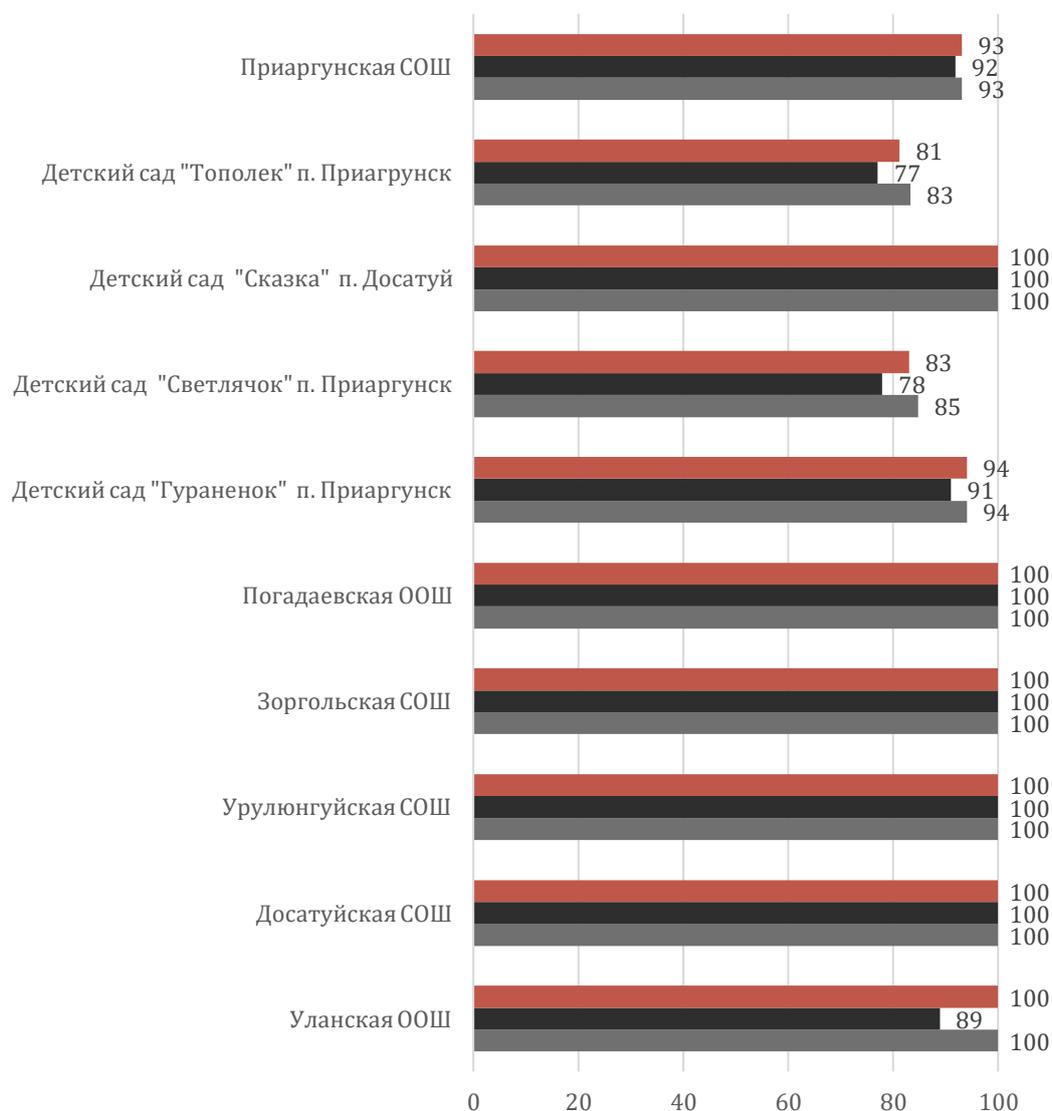
Значение оценки качества Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ по критерию 5 «Удовлетворенность 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».

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг



■ 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

■ 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

■ 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

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 Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
 - стенды и сайты организаций в целом соответствуют требованиям объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.
 - В 9 организациях (Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ) не

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

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 **Урулюнгуйская СОШ, Приаргунская СОШ.**
- от 1% до 46% 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 незначительное 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»: **Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ.**

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

1 организаций (**Уланская ООШ**) из 10 не имеют условий¹⁰, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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

1 организация (**Досатуйская СОШ**) из 10 не имеют условий¹¹, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹².

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»)

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 (лист «Доступность для инвалидов»)

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

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

От 5% до 33% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

От 2% до 42% потребителей услуг недовольны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

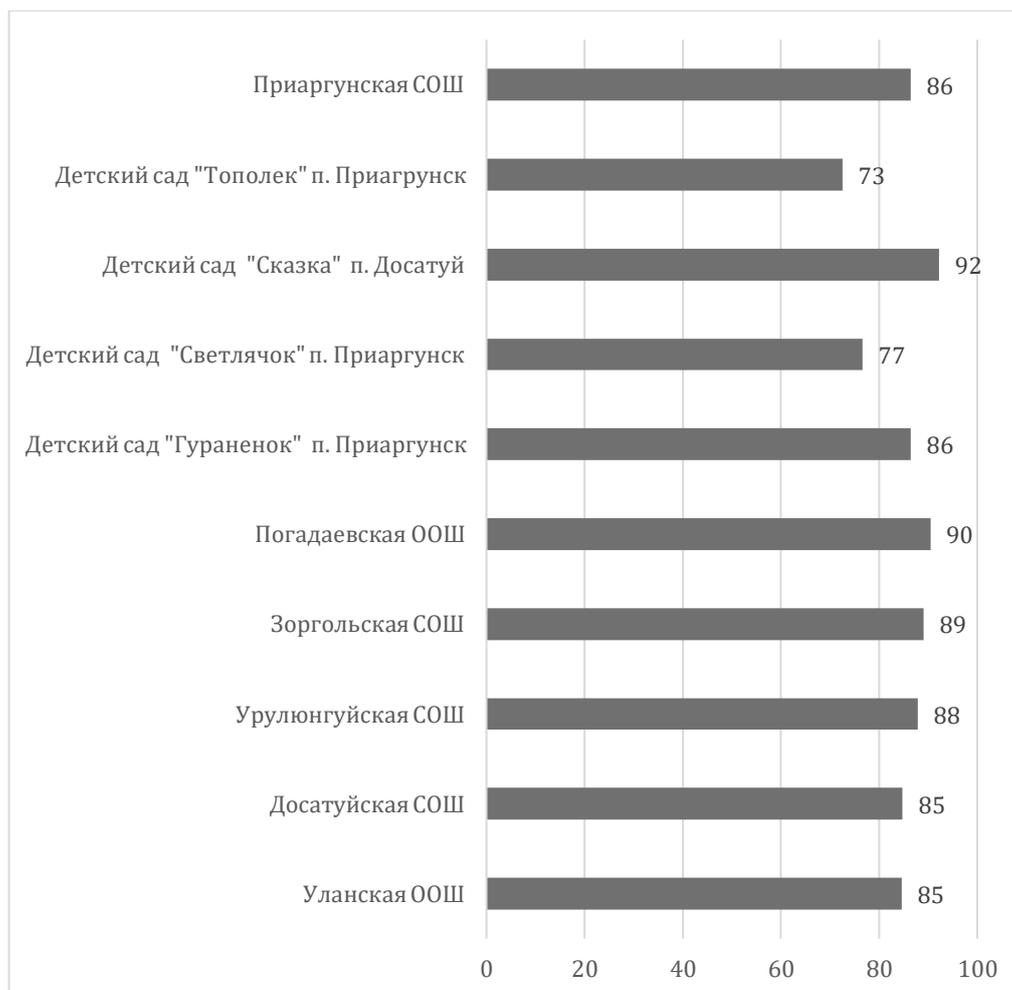
7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Приаргунский район» составило **85** баллов при 100 возможных.

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

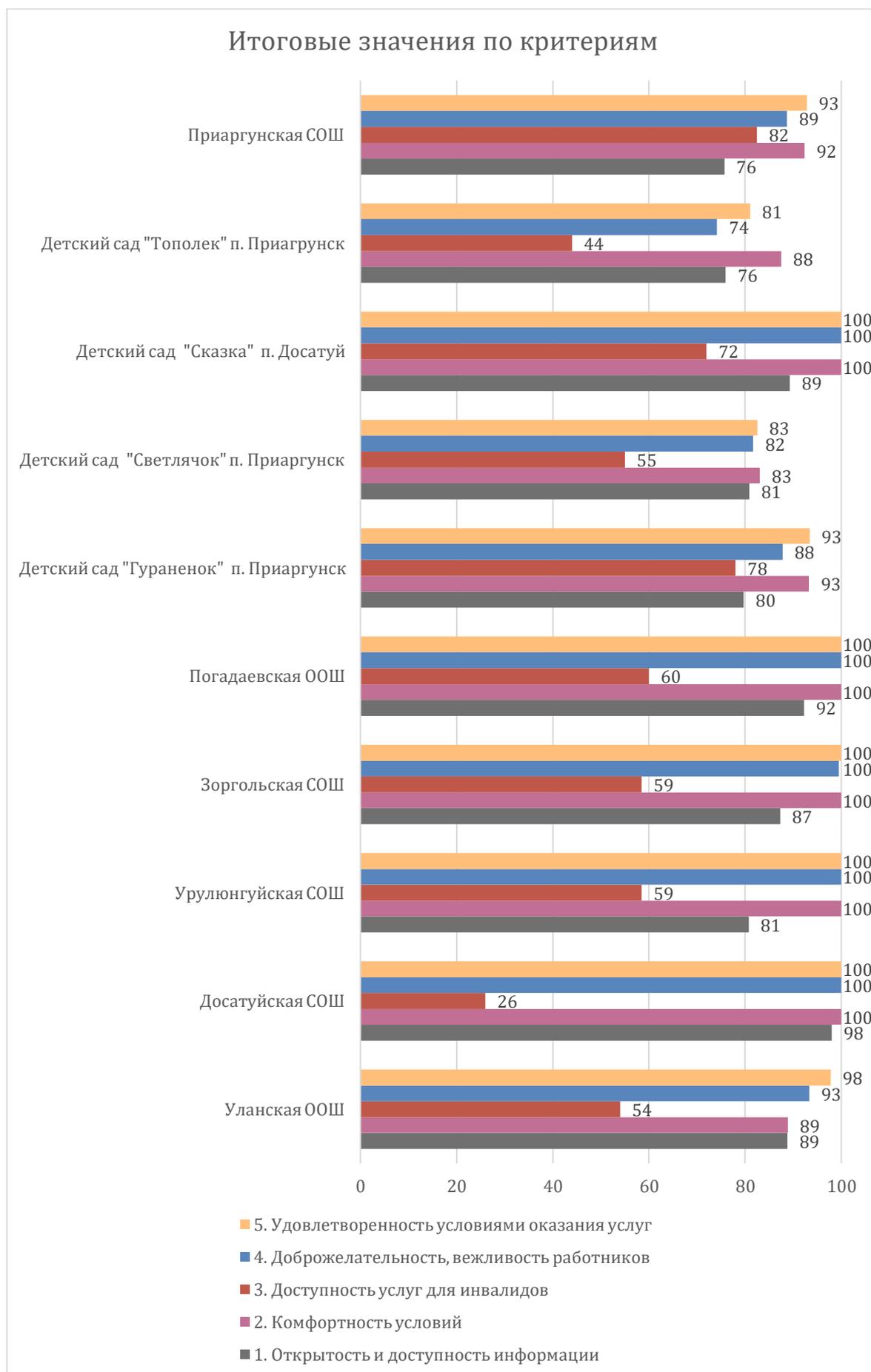
¹³ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

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



Наибольшее итоговое количество баллов получил **Детский сад "Сказка" п. Досатуй**, наименьшее - **детский сад "Тополек" п. Приаргунск**.

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 незначительное 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»: Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Тураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ.

В 9 организациях (Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Тураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ) 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 Урулюнгуйская СОШ, Приаргунская СОШ.

От 1% до 46% 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».

34% потребителей услуг Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

1 организаций (Уланская ООШ) из 10 не имеют условий¹⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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

1 организация (Досатуйская СОШ) из 10 не имеют условий¹⁵, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в

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

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

наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹⁶.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории¹⁷.

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

От 5% до 33% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

От 2% до 42% потребителей услуг неудовлетворены 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 «Приаргунский район»:**

1. руководителям Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ, Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. учредителям организаций муниципального района «Приаргунский район» провести проверки соблюдения Уланская ООШ, Досатуйская СОШ, Урулюнгуйская СОШ, Зоргольская СОШ, Погадаевская ООШ,

¹⁶ 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»)

¹⁷ 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

Детский сад "Гураненок" п. Приаргунск, Детский сад "Светлячок" п. Приаргунск, Детский сад "Сказка" п. Досатуй, детский сад "Тополек" п. Приаргунск, Приаргунская СОШ 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 «Приаргунский район» проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. учредителям организаций муниципального района «Приаргунский 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.