

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ТУНГОКОЧЕНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2019 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 11 мая 2019 года по 1 сентября 2019 года на основании договоров №32-о от 27 марта 2019 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», 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».

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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

- официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- анкеты работников 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;

- 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- онлайн-анкетирования работников 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».

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 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 6 организаций образования муниципального района «Тунгокоченский район»: МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД».

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

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785.

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» представлено в следующей таблице¹.

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая должна быть	Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая размещена на общедоступных информационных ресурсах:
----------------------	--	--

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»)

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

	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»	%
МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ»	14	44	12	86%	22	50%
МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ»	12	44	7	58%	7	16%
МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»	12	44	8	67%	21	48%
МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»	12	44	6	50%	8	18%
МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»	12	44	2	17%	38	86%
МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»	12	44	2	17%	27	61%

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 **муниципальный район «Тунгокоченский район»** получили: **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ» - 68 баллов** из возможных 100 баллов, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ» - 37 баллов**, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» - 57 баллов**, **МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» - 34 балла**, **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» - 40 баллов**, **МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» - 50 баллов.**

На информационном стенде **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ»** размещены 12 единиц информации из 14², размещение которых обязательны; на официальном сайте - 22 из 44³.

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»)

³ 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»)

Стенд МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ» содержит 7 единиц информации из 12⁴, размещение которых является обязательным, на официальном сайте размещены 7 из 44 обязательных единиц информации⁵.

На информационном стенде МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» размещены 8 единиц информации из 12⁶, размещение которых обязательны; на официальном сайте 21 единица из 44 обязательных единиц информации⁷.

На информационном стенде МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» содержит 6 единиц информации из 12⁸, размещение которых обязательны; на официальном сайте размещены 8 из 44 обязательных единиц информации⁹.

На информационном стенде МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» размещены 2 единицы информации из 12¹⁰, размещение которых обязательны; на официальном сайте 38 единиц из 44 обязательных единиц информации¹¹.

На информационном стенде МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» размещены 2 единицы информации из 12¹², размещение которых обязательны; на официальном сайте 27 единиц из 44 обязательных единиц информации¹³.

Стенды и сайты МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД

⁴ 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»)

⁵ 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»)

⁶ 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»)

⁷ 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»)

⁸ 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»)

⁹ 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»)

¹⁰ 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»)

¹¹ 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»)

¹² 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»)

¹³ 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»)

ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» не соответствуют нормативным документам в сфере образования, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в части обеспечения информационной открытости деятельности организации. Стенды **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** не соответствуют указанным выше требованиям.

В приложении 2 к Отчету (лист «Открытость и доступность информации») перечислены нарушения по каждой организации образования.

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 **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте. **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** обеспечивают возможность взаимодействия получателей услуг с организацией только по телефону.

Сайты **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услуг с помощью электронных сервисов.

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

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
МБОУ "Нижне-Станская ООШ"	27
МБУДО "Детская школа искусств поселка Вершино-Дарасунский"	55
МБУДО "Детская школа искусств села Верх-Усугли"	34
МБДОУ "Усуглинский детский сад"	22
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида села Верх-Усугли"	54
МБДОУ "Нижне-Станский детский сад"	17

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

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

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

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

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

		бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации		предоставлени я услуг		услуг в организаци и социальной сферы	
МБОУ "Нижне-Станская ООШ"	27	16	59	27	100	27	100
МБУДО "Детская школа искусств поселка Вершино-Дарасунский"	55	55	100	55	100	55	100
МБУДО "Детская школа искусств села Верх-Усугли"	34	34	100	34	100	34	100
МБДОУ "Усуглинский детский сад"	22	22	100	22	100	22	100
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида села Верх-Усугли"	54	50	93	49	91	49	91
МБДОУ "Нижне-Станский детский сад"	17	17	100	17	100	17	100

Значения показателей 5 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** в целом удовлетворены условиями оказания услуг.

41% потребителей услуг **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ»** не 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.

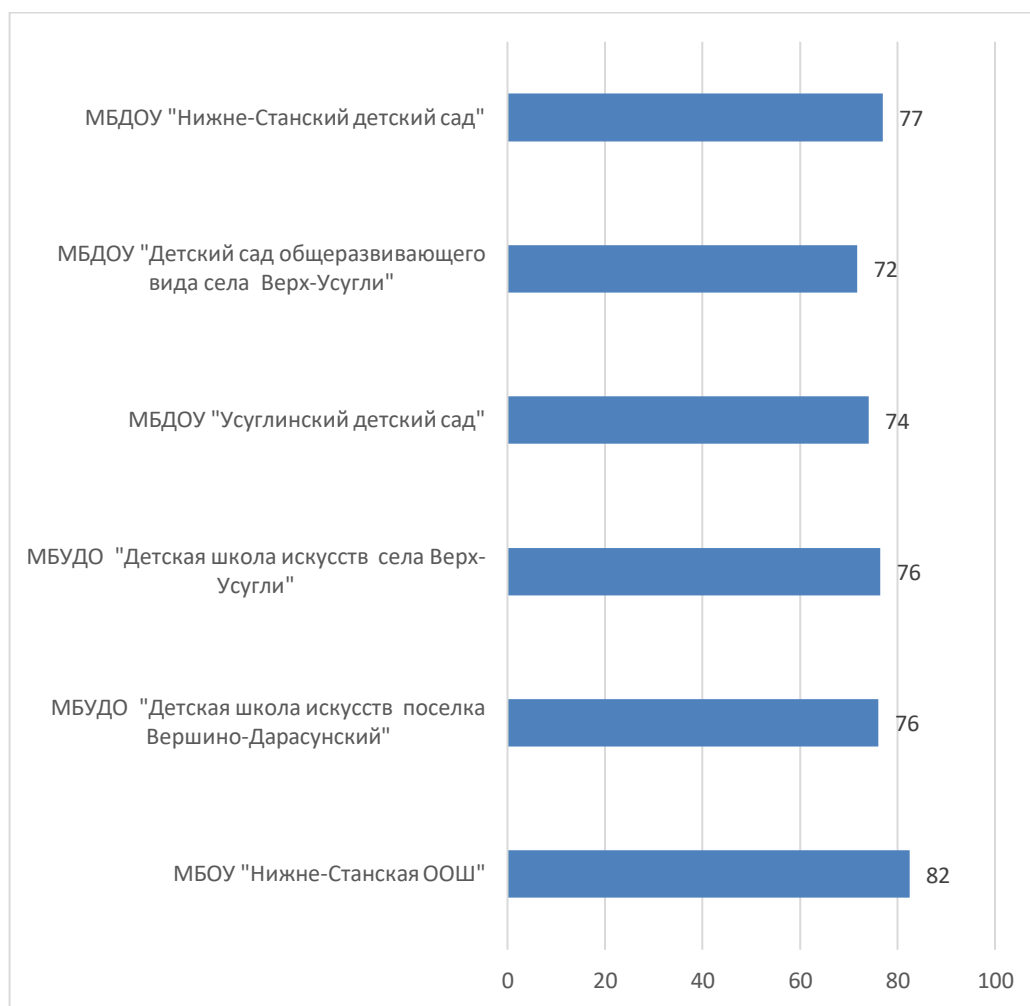
На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ**

«ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД».



Итоговое значение оценки качества услуг по **муниципальному району «Тунгокоченский район»** составило **76** баллов при 100 возможных.

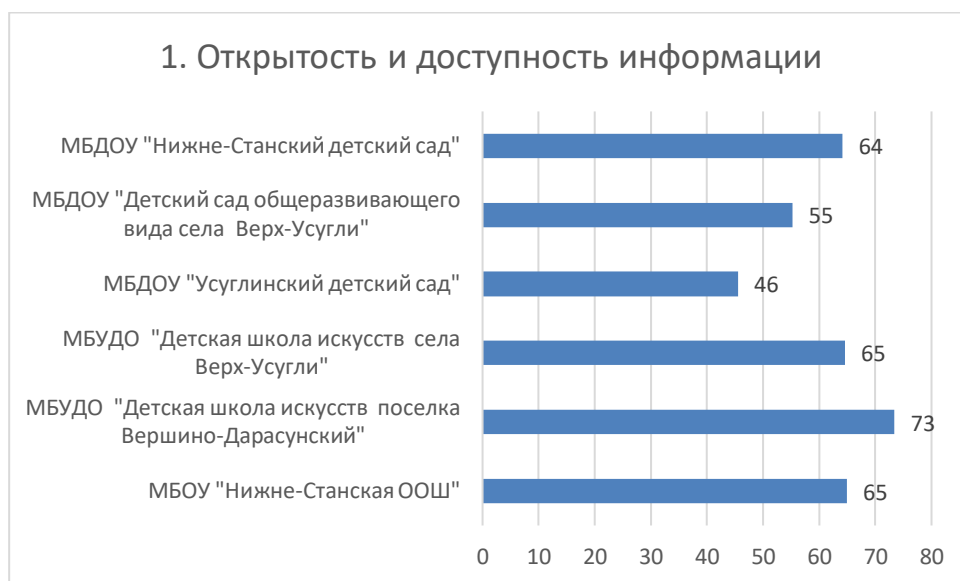
На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2019 году:



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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ» составило 65 баллов из 100 возможных, в МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ» - 73 балла, МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» - 65 баллов, МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» - 46 баллов, МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» - 55 баллов, МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» - 64 балла.

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



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



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»).

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"» МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ» набрало **100** баллов из 100 возможных, МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ» - **100** баллов, МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» - **94** балла, МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» - **73** балла, МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» - **67** баллов, МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» - **100** баллов.

- 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	%
МБОУ "Нижне-Станская ООШ"	27	27	100
МБУДО "Детская школа искусств поселка Вершино-Дарасунский"	55	55	100
МБУДО "Детская школа искусств села Верх-Усугли"	34	32	94
МБДОУ "Усуглинский детский сад"	22	16	73
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида села Верх-Усугли"	54	36	67
МБДОУ "Нижне-Станский детский сад"	17	17	100

33% получателей услуг **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

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
-------------	--------------------	---

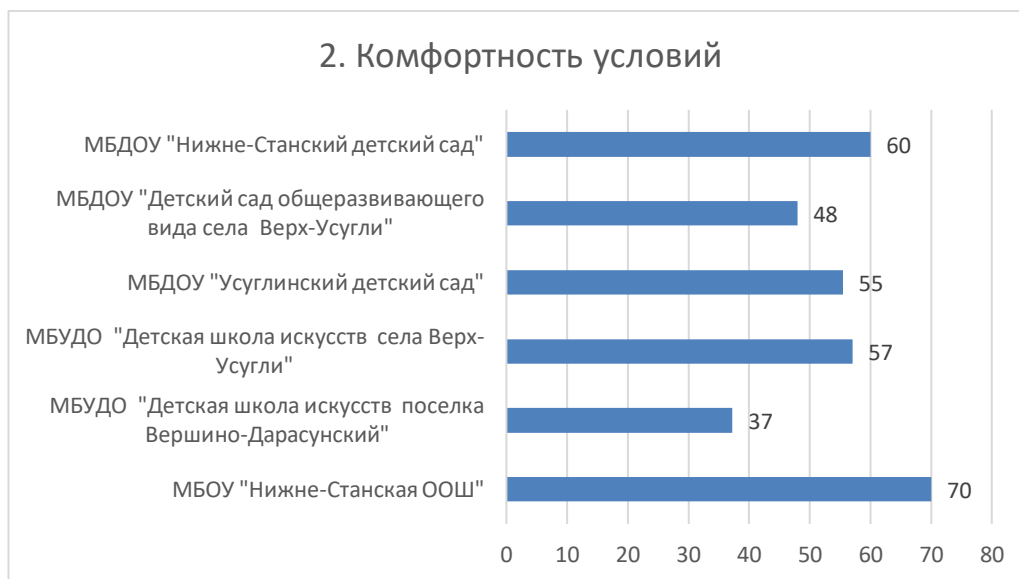
		сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МБОУ "Нижне-Станская ООШ"	27	21	78
МБУДО "Детская школа искусств поселка Вершино-Дарасунский"	55	42	76
МБУДО "Детская школа искусств села Верх-Усугли"	34	18	53
МБДОУ "Усуглинский детский сад"	22	3	14
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида села Верх-Усугли"	54	32	59
МБДОУ "Нижне-Станский детский сад"	17	17	100

86% потребителей услуг **МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»**, **41%** потребителей услуг **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** и **47%** потребителей услуг **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

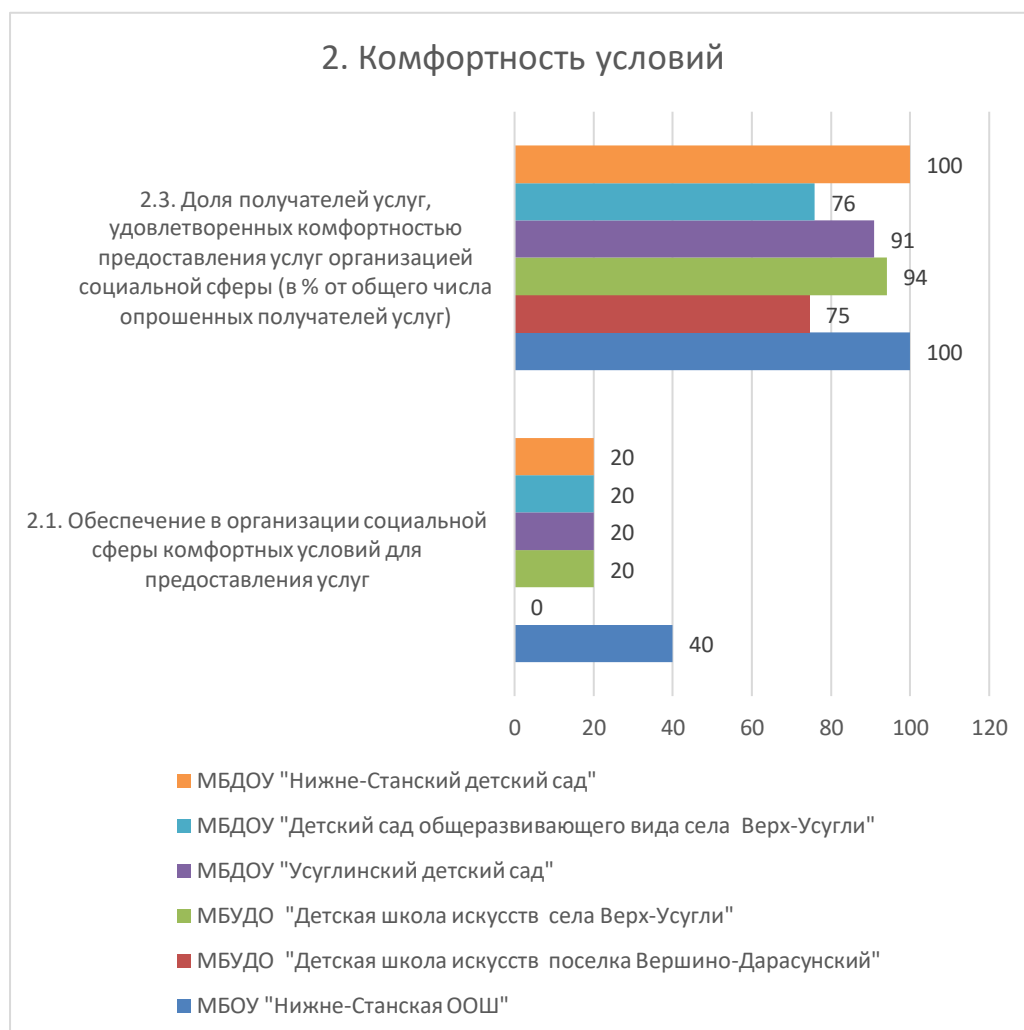
В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Значение оценки качества **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ»**, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ»**, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»**, **МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»**, **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** и **МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило соответственно **70, 37, 57, 55, 48 и 60** баллов из 100 возможных.

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



На диаграмме 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.)**

В МБОУ «Нижне-Станская ООШ» имеются в наличии по 2 условия¹⁴, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. В МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» имеются в наличии по 1 условию¹⁵, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ» не обеспечивает комфортных условий при предоставлении услуг. По данному показателю организации набрали соответственно 40, 20 и 0 баллов из 100 возможных¹⁶.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, навигации внутри организаций, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений. Просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

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

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МБОУ "Нижне-Станская ООШ"	27	27	100
МБУДО "Детская школа искусств поселка	55	41	75

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

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

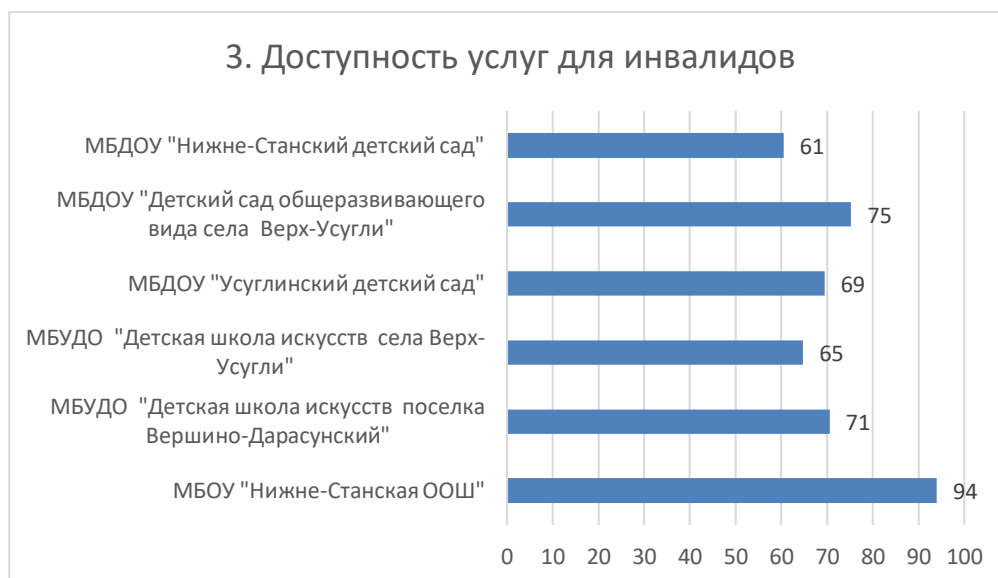
¹⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Вершино-Дарасунский"			
МБУДО "Детская школа искусств села Верх-Усугли"	34	32	94
МБДОУ "Усуглинский детский сад"	22	20	91
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида села Верх-Усугли"	54	41	76
МБДОУ "Нижне-Станский детский сад"	17	17	100

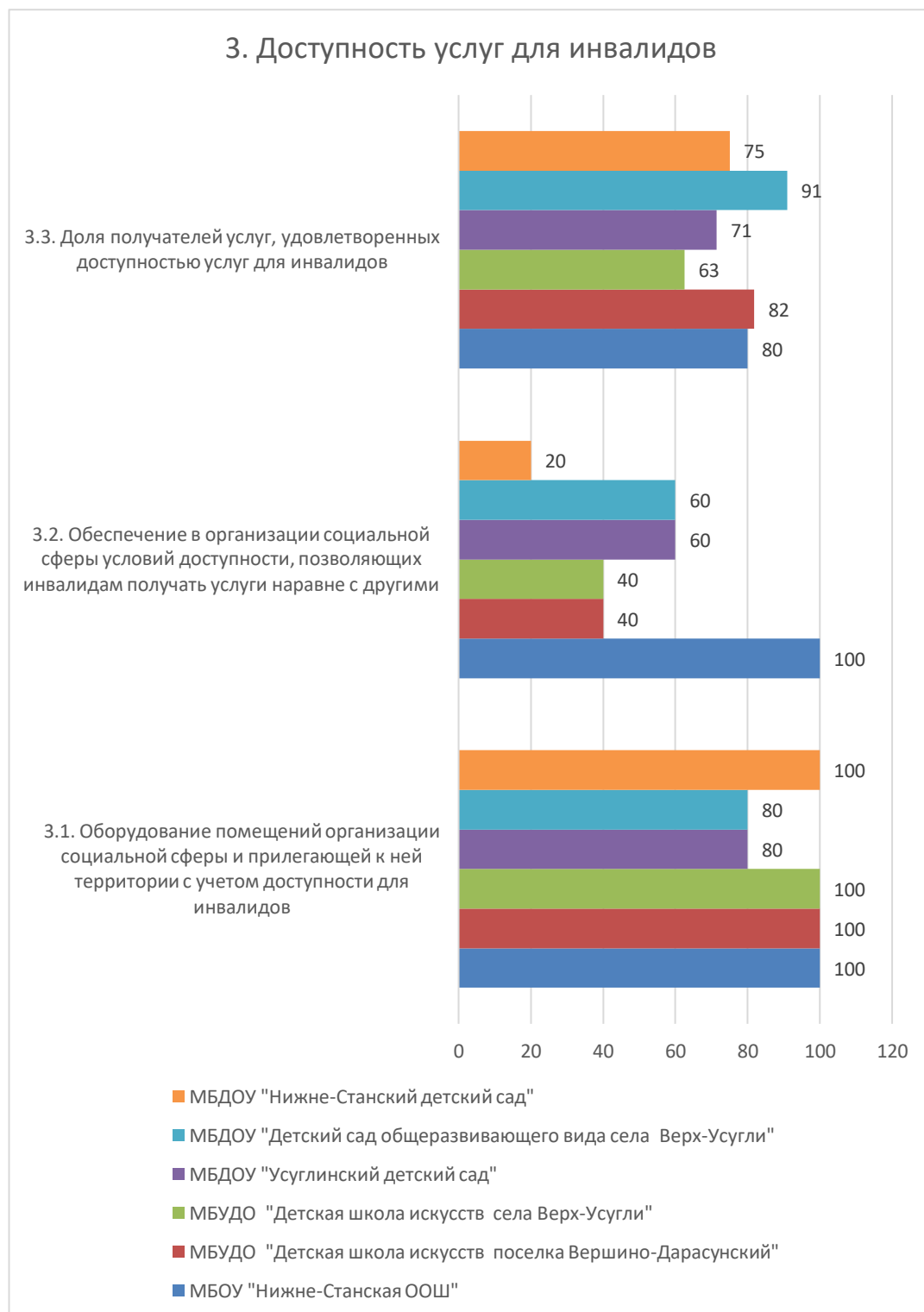
В целом потребители услуг **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ»**, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»**, **МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»**, и **МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** удовлетворены комфортностью предоставления услуг. **25%** потребителей услуг **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ»** и **24%** потребителей услуг **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ»**, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ»**, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»**, **МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»**, **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** и **МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составило соответственно **94, 71, 65, 69, 75 и 61** балл из 100 возможных.



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.**)

МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» имеют по 5 условий¹⁷, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. По данному показателю учреждение набрало **100** баллов из 100 возможных. **МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** имеют по 4 условия¹⁸, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. По данному показателю учреждения набрали по **80** баллов из 100 возможных.

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

В **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ»** имеются в наличии 6 условий, позволяющему инвалидам получать услуги наравне с другими¹⁹.

В **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ»** имеются в наличии 2 условия, позволяющему инвалидам получать услуги наравне с другими²⁰. По данному показателю организации набрали по **40** баллов из 100 возможных.

В **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** имеются в наличии 3 условия, позволяющему инвалидам получать услуги наравне с другими²¹. По данному показателю организации набрали по **60** баллов из 100 возможных.

В **МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** имеются в наличии 1 условие, позволяющему инвалидам получать услуги наравне с другими²². По данному показателю организация набрала **20** баллов из 100 возможных. Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по

¹⁷ 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»)

¹⁸ 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»)

¹⁹ 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»)

²⁰ 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»)

²¹ 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»)

²² 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»)

сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории, возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому²³.

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

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» набрали соответственно 75, 91, 71, 63, 82 и 80 баллов из 100 возможных.

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МБОУ "Нижне-Станская ООШ"	4	5	80
МБУДО "Детская школа искусств поселка Вершино-Дарасунский"	9	11	82
МБУДО "Детская школа искусств села Верх-Усугли"	5	8	63
МБДОУ "Усуглинский детский сад"	5	7	71
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида села Верх-Усугли"	10	11	91
МБДОУ "Нижне-Станский детский сад"	3	4	75

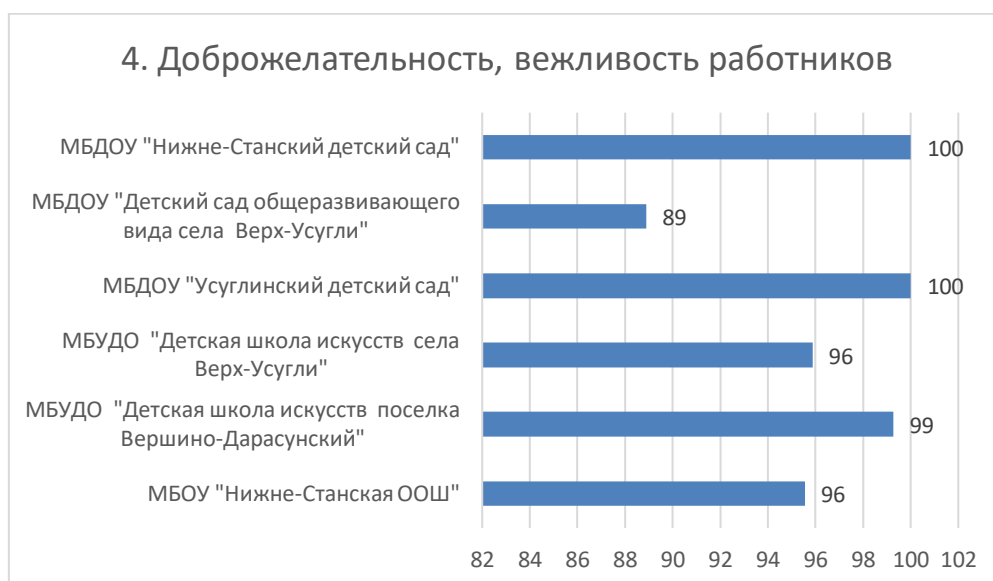
25% получателей услуг-инвалидов МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», 29% - МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», 37% - МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Д. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

Значение оценки качества МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-

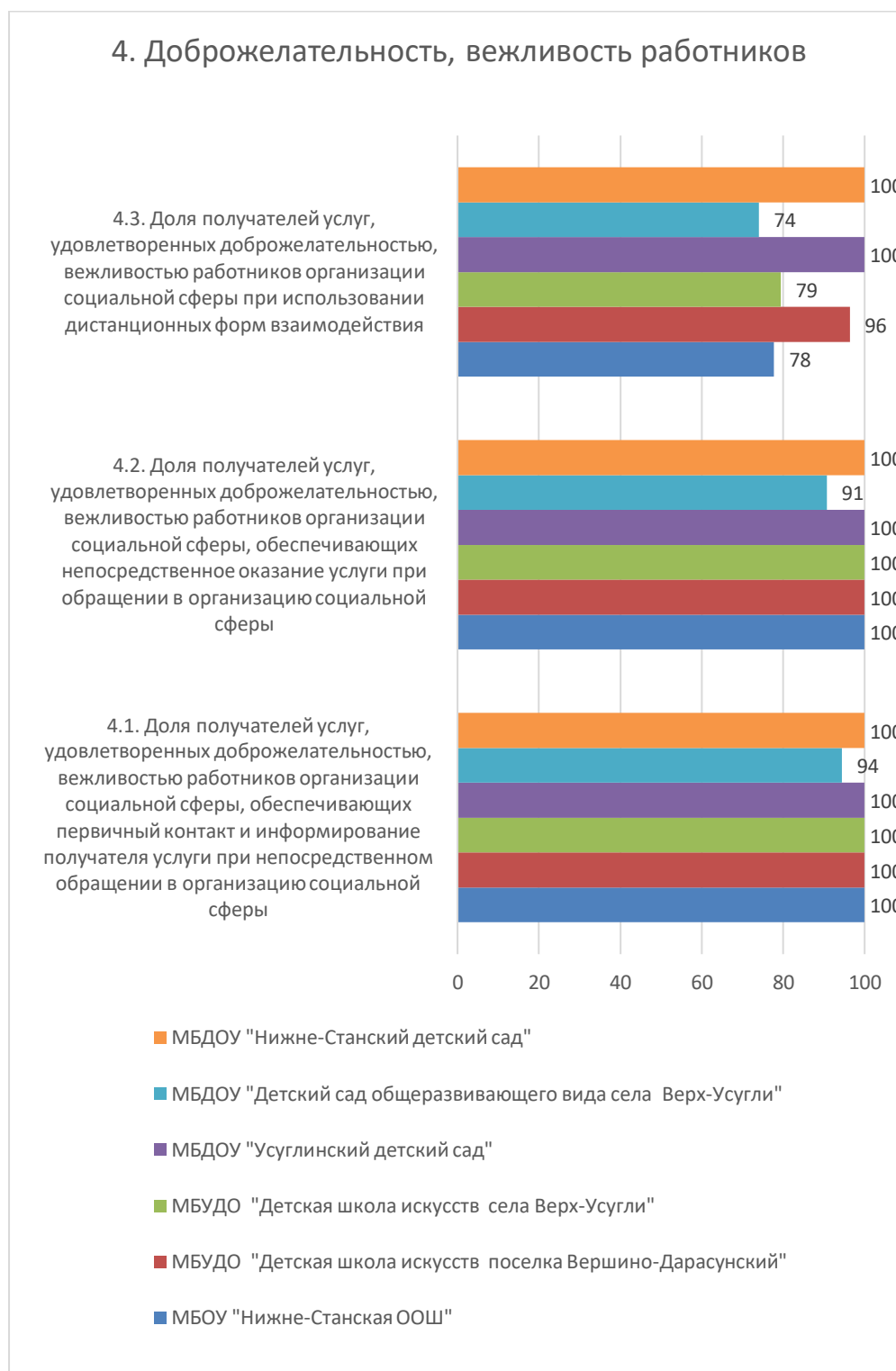
²³ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило соответственно 96, 99, 96, 100, 89 и 100 баллов из 100 возможных.



В целом потребители услуг **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ»**, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ»**, **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»**, **МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»**, **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** и **МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** 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	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

		доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		тью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		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	%	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	%
МБОУ "Нижне-Станская ООШ"	27	27	100	27	100	21	78
МБУДО "Детская школа искусств поселка Вершино-Дарасунский"	55	55	100	55	100	53	96
МБУДО "Детская школа искусств села Верх-Усугли"	34	34	100	34	100	27	79
МБДОУ "Усуглинский детский сад"	22	22	100	22	100	22	100
МБДОУ "Детский сад общеразвивающего вида села Верх-	54	51	94	49	91	40	74

Услуги"							
МБДОУ "Нижне-Станский детский сад"	17	17	100	17	100	17	100

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 МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

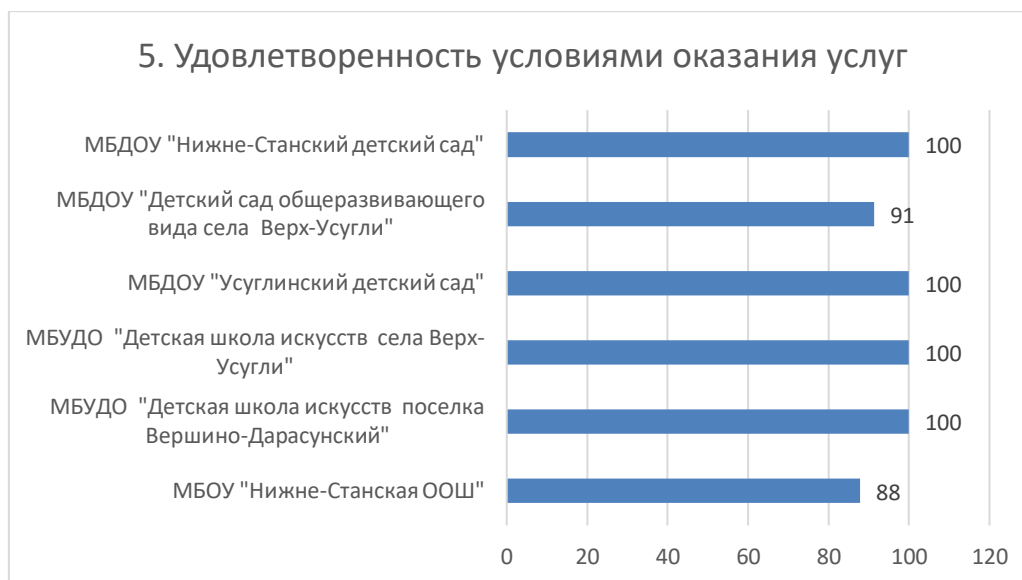
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (**Показатель 4.3.**)

22% потребителей услуг МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», 21% - МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и 26% - МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

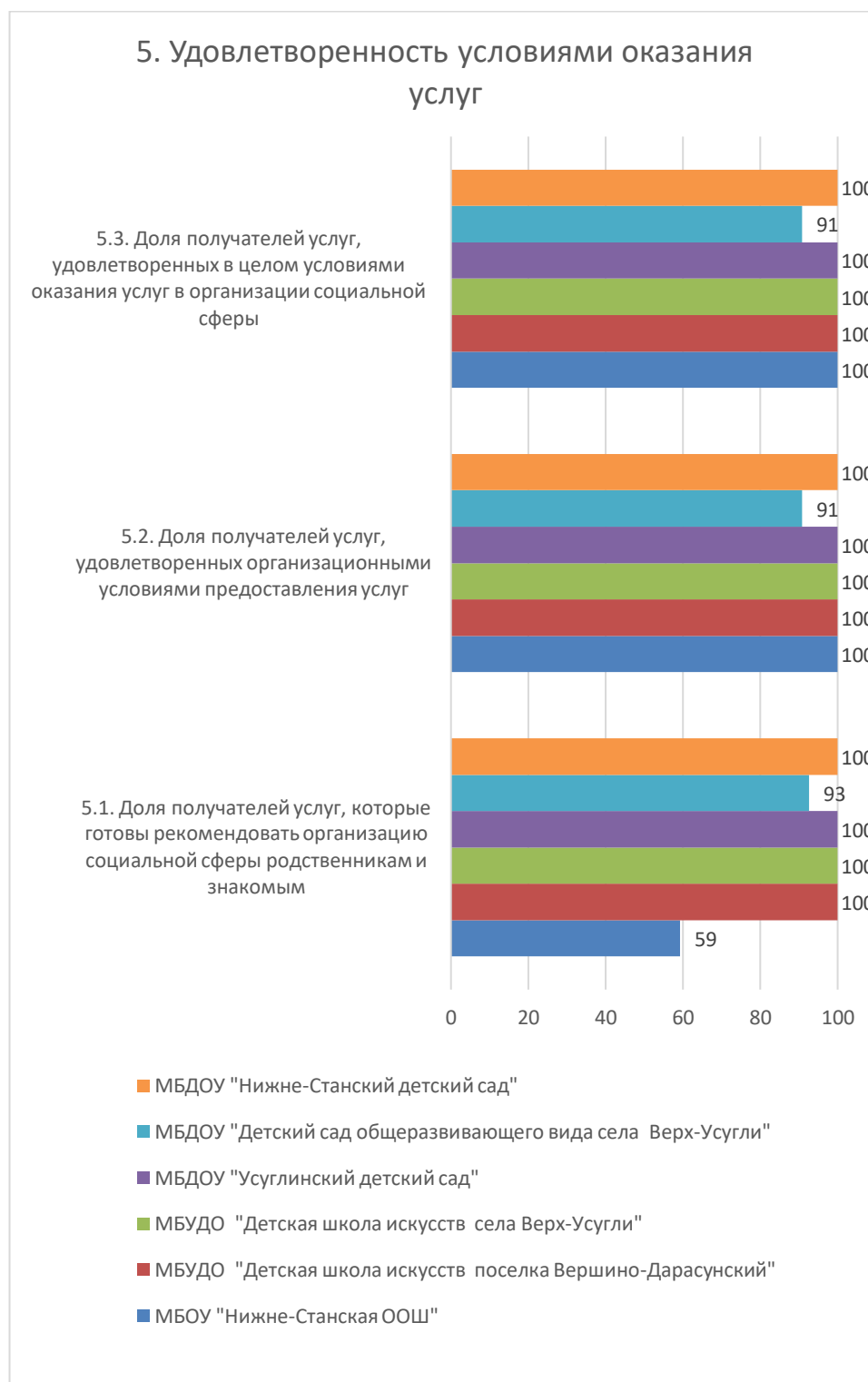
Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА

ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило **88, 100, 100, 100, 91 и 100 баллов из 100 возможных. Потребители услуг организаций удовлетворены условиями оказания услуг.**



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



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

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о

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

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 МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.

На информационном стенде МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ» размещены 12 единиц информации из 14²⁴, размещение которых обязательны; на официальном сайте - 22 из 44²⁵.

²⁴ 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»)

Стенд МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ» содержит 7 единиц информации из 12²⁶, размещение которых является обязательным, на официальном сайте размещены 7 из 44 обязательных единиц информации²⁷.

На информационном стенде МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» размещены 8 единиц информации из 12²⁸, размещение которых обязательны; на официальном сайте 21 единица из 44 обязательных единиц информации²⁹.

На информационном стенде МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» содержит 6 единиц информации из 12³⁰, размещение которых обязательны; на официальном сайте размещены 8 из 44 обязательных единиц информации³¹.

На информационном стенде МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» размещены 2 единицы информации из 12³², размещение которых обязательны; на официальном сайте 38 единиц из 44 обязательных единиц информации³³.

На информационном стенде МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» размещены 2 единицы информации из 12³⁴, размещение которых обязательны; на официальном сайте 27 единиц из 44 обязательных единиц информации³⁵.

Стенды и сайты МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ

²⁵ 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»)

²⁶ 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»)

²⁷ 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»)

²⁸ 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»)

²⁹ 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»)

³⁰ 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»)

³¹ 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»)

³² 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»)

³³ 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»)

³⁴ 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»)

³⁵ 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»)

«УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» не соответствуют нормативным документам в сфере образования, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в части обеспечения информационной открытости деятельности организации. Стенды **МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** не соответствуют указанным выше требованиям.

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 **МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ»** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте. **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** обеспечивают возможность взаимодействия получателей услуг с организацией только по телефону.

Сайты **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услуг с помощью электронных сервисов.

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

2. по критерию «Комфортность условий»:

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, навигации внутри организаций, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений. Просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

Организация-оператор отмечает отсутствие в 5 из 6 организаций альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в

сети «Интернет» для инвалидов по зрению, возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому³⁶.

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

22% потребителей услуг МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», 21% - МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и 26% - МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Показатель оценки качества МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ» 82 балла при 100 возможных, МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ» - 76 баллов, МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» - 76 баллов, МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» - 74 балла, МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» - 72 балла и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» - 77 баллов.

В целом потребители услуг обеих организаций удовлетворены качеством их предоставления по двум критериям из пяти: по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» и по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Стенды и сайты МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» не соответствуют нормативным документам в сфере образования, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в части обеспечения информационной открытости деятельности организации. Стенды МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» не соответствуют указанным выше требованиям.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, навигации внутри организаций, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических

³⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

помещений. Просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

Организация-оператор отмечает, что в **МБОУ «Нижне-Станская ООШ», МБУДО «Детская школа искусств поселка Вершино-Дарасунский», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** не в полной мере обеспечена доступность услуг в организациях для инвалидов.

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

1. директорам **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрандзора от 29 мая 2014 г. № 785, 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 **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. учредителям **МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД»** обеспечить комфортность предоставления услуг в организациях (комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной

соответствующей мебелью, навигации внутри организаций, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений).

4. учредителям МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ПОСЕЛКА ВЕРШИНО-ДАРАСУНСКИЙ», МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ», МБДОУ «УСУГЛИНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД», МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и МБДОУ «НИЖНЕ-СТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД» проверить соответствие санитарного состояния организаций принятым нормам;
5. учредителям проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников МБОУ «НИЖНЕ-СТАНСКАЯ ООШ», 21% - МБУДО «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» и 26% - МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА СЕЛА ВЕРХ-УСУГЛИ» при использовании дистанционных форм взаимодействия при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Информация о качестве работы организации, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, шаблон для сайта www.bus.gov.ru представлены в приложении 1 и 2 к отчету.