Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 5 февраля 2024 года по 31 мая 2024 года на основании договора №21-о от 01 февраля 2024 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об образовании в Российской Федерации»,Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N 114«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

04.06.2023

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

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

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

- экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказу Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;
- очной экспертизы организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края **http://eduqa.egechita.ru.**

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных работниками организаций образования, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья,

образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования», Методическими рекомендациями к порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (с учетом отраслевых особенностей) от 2024 года (Письмо Минпросвещения).
Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

В 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **6 организаций** образования муниципального района «Тунгокоченский район»**.**

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

МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ
МБОУ Байкальская СОШ
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ
МБОУ Усуглинская СОШ
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский

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 Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа

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

2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;.

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах представлено в следующей таблице[1].

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **должна быть размещена** на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **размещена** на общедоступных информационных ресурсах:			
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	%	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	**14**	**50**	9	64	45	90
МБОУ Байкальская СОШ	**14**	**50**	8	57	49	98
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	**14**	**50**	9	64	43	86
МБОУ Усуглинская СОШ	**14**	**50**	8	57	29	58
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	**10**	**45**	6	60	45	100
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	**10**	**45**	**4**	**40**	42	93

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

[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»)

- стенд 1 организации (**МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский)** из 6 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты 1 организациий **(МБОУ Усуглинская СОШ)** содержат более 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах, но не близки к 100%.

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

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:
- несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах единиц информации объему информации, установленному нормативными правовыми актами;
- размещение неактуальных сведений;
- неструктурированность данных.

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

Организация	Баллы
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	77
МБОУ Байкальская СОШ	78
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	75
МБОУ Усуглинская СОШ	58
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	80
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	67

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и

[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

науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» следующими организациями: **МБОУ Усуглинская СОШ и МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский.**

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 **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. В **МБОУ Верх-Усуглинская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте.

В **МБОУ Верх-Усуглинская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** 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
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	90
МБОУ Байкальская СОШ	90
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	60
МБОУ Усуглинская СОШ	90
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	60
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	90

В целом **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МБОУ Верх-Усуглинская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2.**

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 Вершино-Дарасунская СОШ	**138**
МБОУ Байкальская СОШ	**111**
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	**186**
МБОУ Усуглинская СОШ	**25**
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	**63**
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	**47**

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».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий 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	%
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	**138**	135	98	137	99	137	99
МБОУ Байкальская СОШ	**111**	110	99	105	95	111	100
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	**186**	165	89	167	90	169	91
МБОУ Усуглинская СОШ	**25**	21	84	24	96	23	92
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	**63**	58	92	54	86	58	92
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	**47**	47	100	47	100	47	100

Значения показателей 6 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

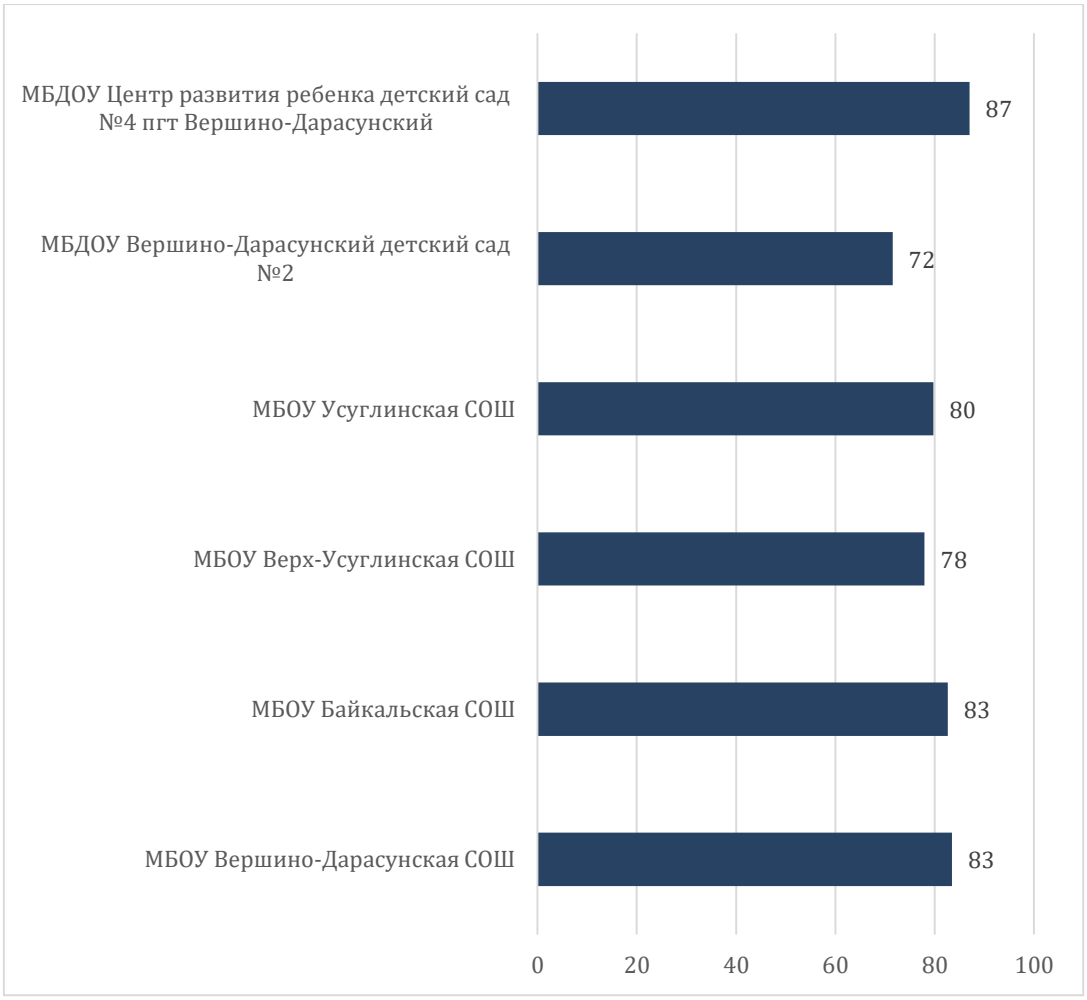
11-16% получателей услуг **МБОУ Верх-Усуглинская СОШ и МБОУ Усуглинская СОШ** не удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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 «Тунгокоченский район» составило **80** баллов при 100 возможных.

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



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

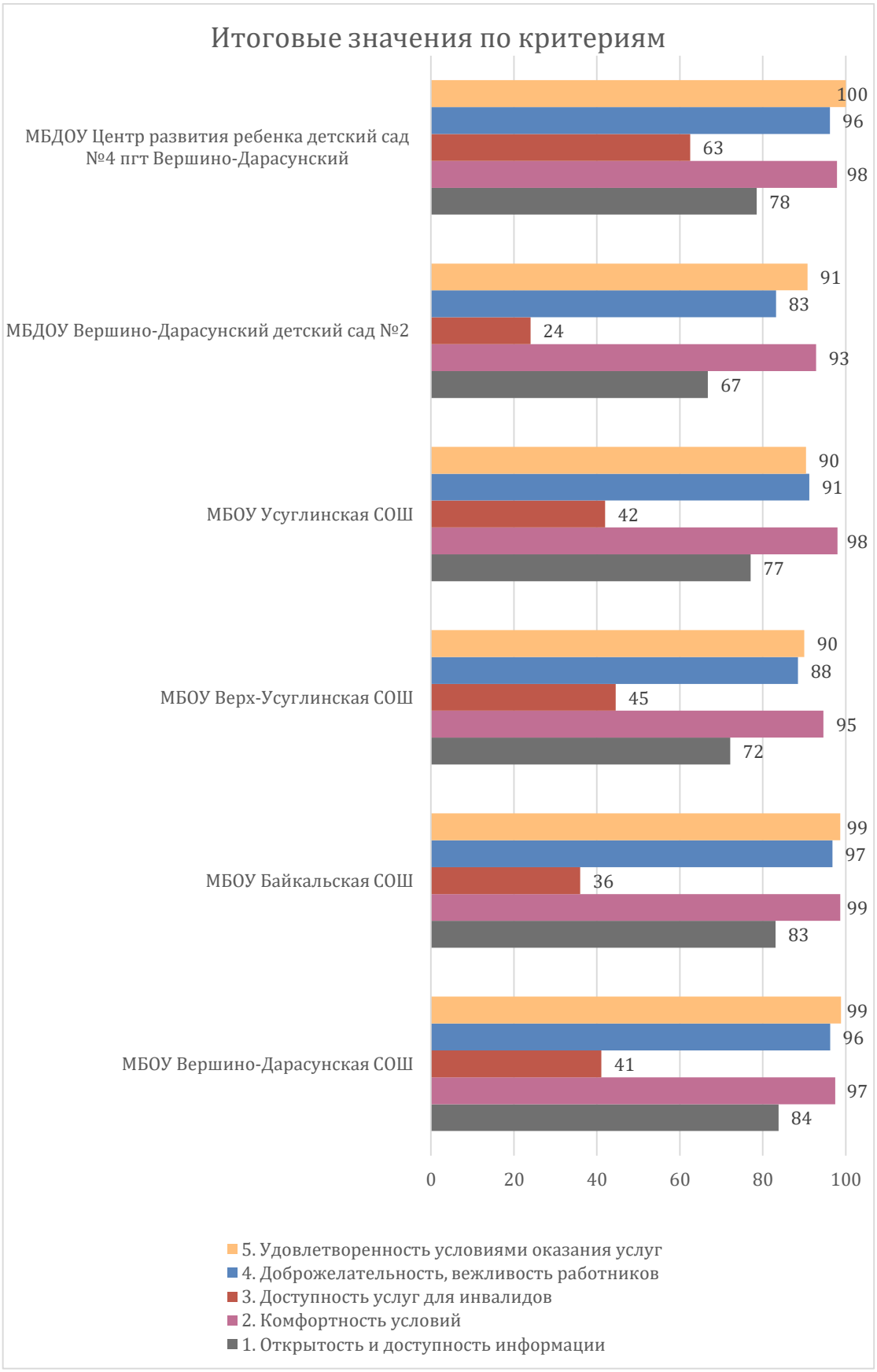
Наибольшее итоговое количество баллов получили **МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский,** наименьшее - **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2.**

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
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	84	97	41	96	99
МБОУ Байкальская СОШ	83	99	36	97	99
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	72	95	45	88	90
МБОУ Усуглинская СОШ	77	98	42	91	90
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	67	93	24	83	91
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	78	98	63	96	100

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», ниже показатели по критерию

«Открытость и доступность информации» и «Доступность услуг для инвалидов».



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

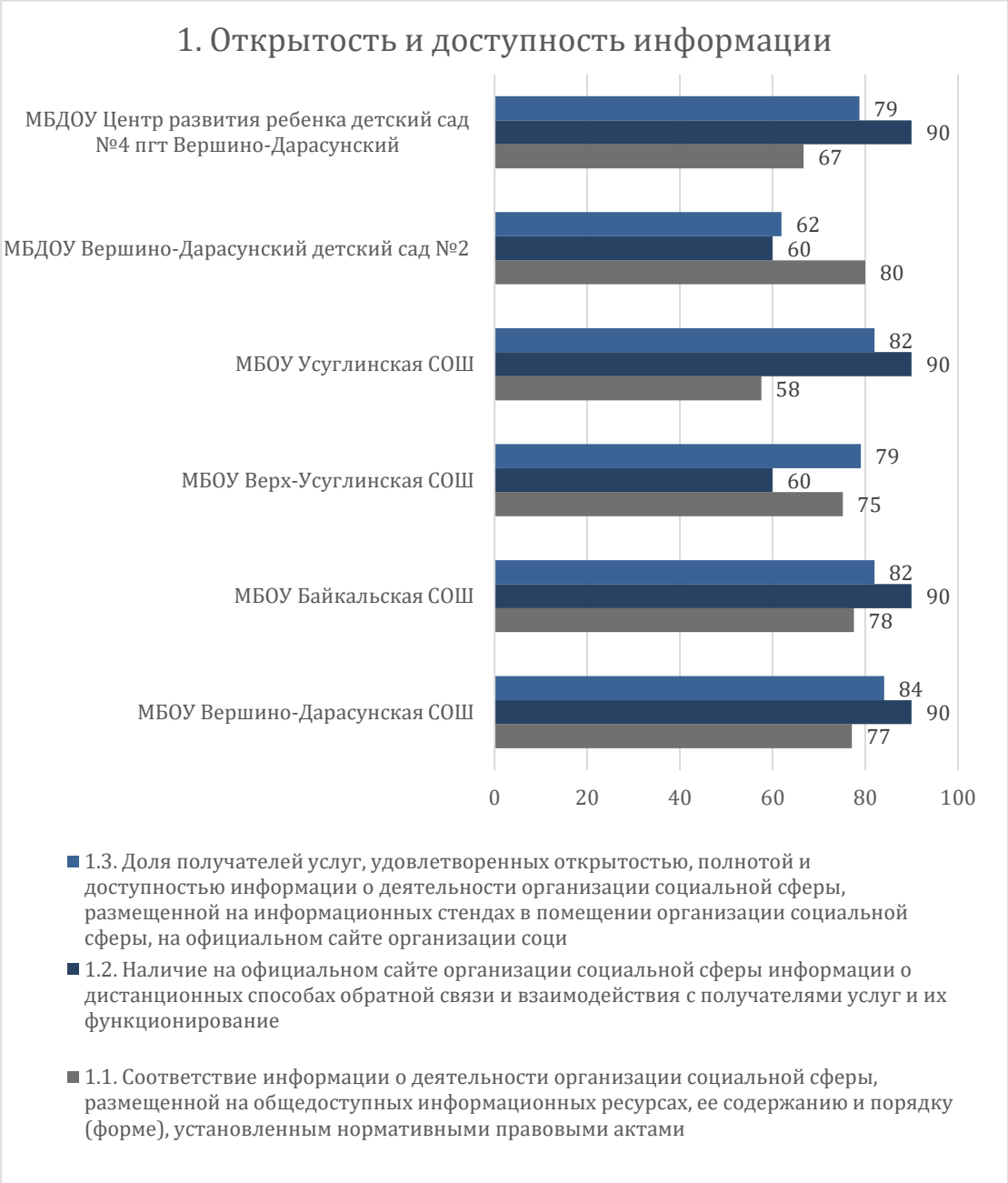
A. Открытость и доступность информации об организации (Критерий 1)

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** представлены на следующей гистограмме.

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

Наибольшее количество баллов (84 балла) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ**, наименьшее (67 баллов) - **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2.**

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



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

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

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**
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	84
МБОУ Байкальская СОШ	82
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	79
МБОУ Усуглинская СОШ	82
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	62
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	79

Исследование показало, что от 16% до 38% 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	%
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	**138**	113	82
МБОУ Байкальская СОШ	**111**	94	85
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	**186**	153	82
МБОУ Усуглинская СОШ	**25**	21	84
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	**63**	44	70
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	**47**	38	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	%
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	**138**	119	86
МБОУ Байкальская СОШ	**111**	88	79
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	**186**	141	76
МБОУ Усуглинская СОШ	**25**	20	80
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	**63**	34	54
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	**47**	36	77

B. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

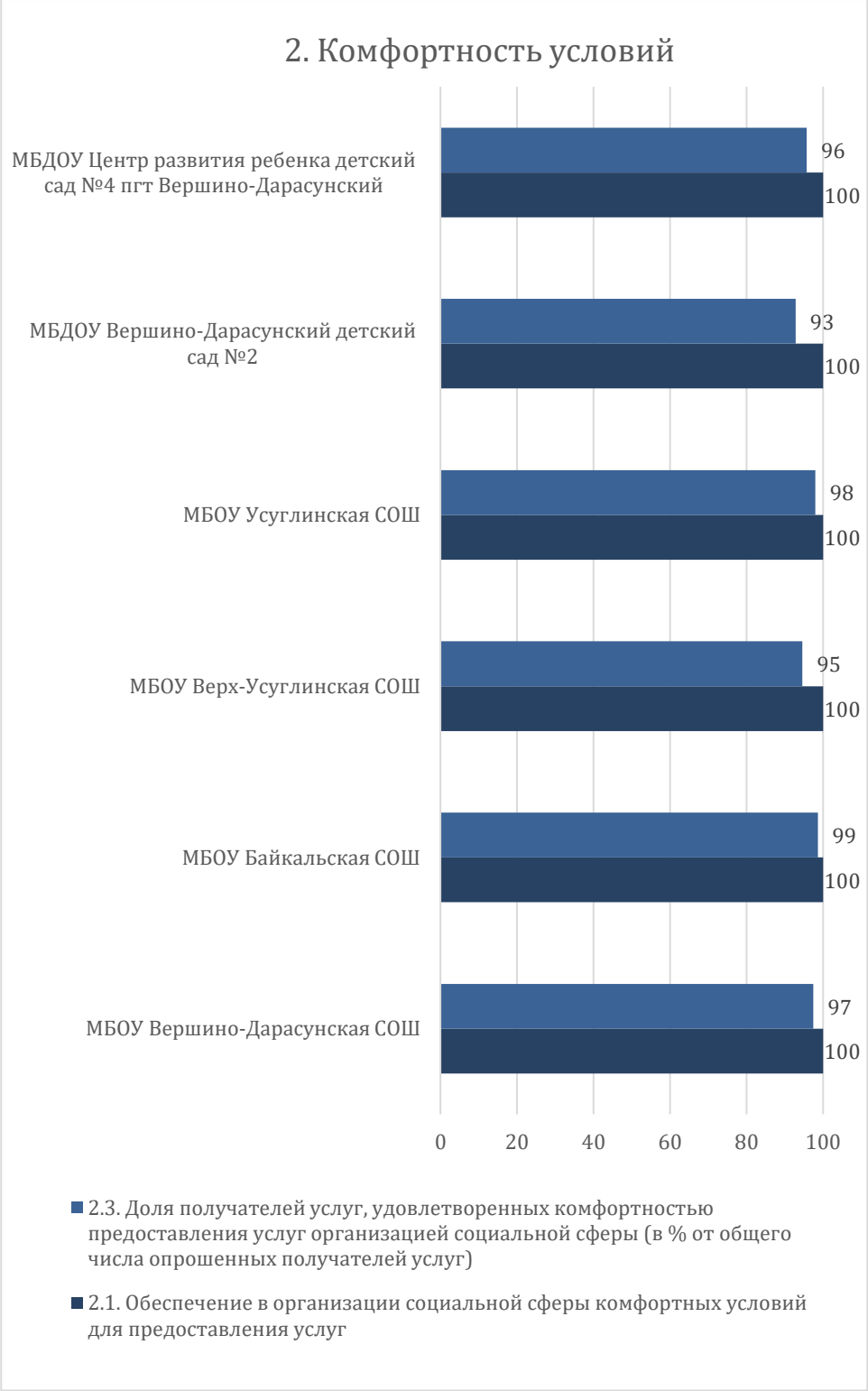
Результаты оценки качества **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

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

Максимальное количество баллов по данному критерию получили **МБОУ Усуглинская СОШ,** наименьшее **- МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2.**

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

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



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

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

Организации	Баллы
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	100
МБОУ Байкальская СОШ	100
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	100
МБОУ Усуглинская СОШ	100
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	100
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	100

Как показало исследование, 6 организаций имеют по 6 условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Эти организации набрали 100 баллов из 100 возможных.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации[3].

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

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	**138**	131	95
МБОУ Байкальская СОШ	**111**	108	97
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	**186**	166	89

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

МБОУ Усуглинская СОШ	**25**	24	96
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	**63**	54	86
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	**47**	45	96

В целом потребители услуг **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

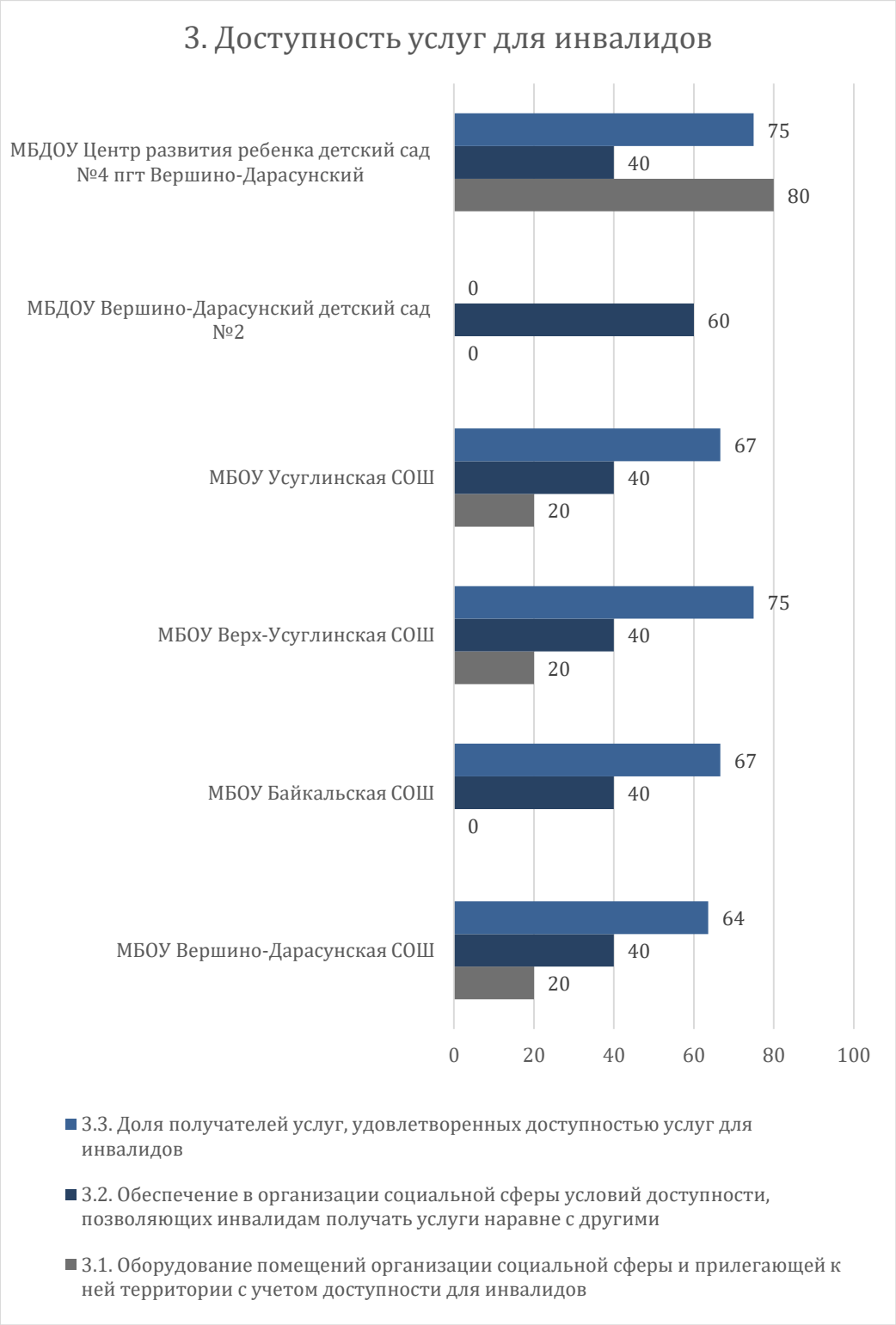
14% потребителей услуг **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

C. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.

Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский,** наименьшее - **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2**

На диаграмме представлены значения по каждому показателя 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

2 организации (**МБОУ Байкальская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2**) из 6 не имеют условий[4], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в **МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский**– 4 условия, в остальных организациях по 1 условию.

Показатель	Условия	**МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ**	**МБОУ Байкальская СОШ**	**МБОУ Верх-Усуглинская СОШ**	**МБОУ Усуглинская СОШ**	**МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2**	**МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский**
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:						
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1	0	1	1	0	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0	0	1
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	0	0	0	0	1
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	0	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0	0	0	0	0	1
	Всего (5)	1	0	1	1	0	4

Организация-оператор отмечает отсутствие в входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок, что не соответствует требованиям приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для

[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»)

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

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

МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский имеют в наличии по 2 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[5].

Показатель	Условия	**МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ**	**МБОУ Байкальская СОШ**	**МБОУ Верх-Усуглинская СОШ**	**МБОУ Усуглинская СОШ**	**МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2**	**детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский**
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:						
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0	0	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1	1	1	1	1

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

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

В **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[6].

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

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

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

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	7	11	64
МБОУ Байкальская СОШ	6	9	67

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

МБОУ Верх-Усуглинская СОШ	9	12	75
МБОУ Усуглинская СОШ	2	3	67
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	0	0	0
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	3	4	75

От 25% до 36% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

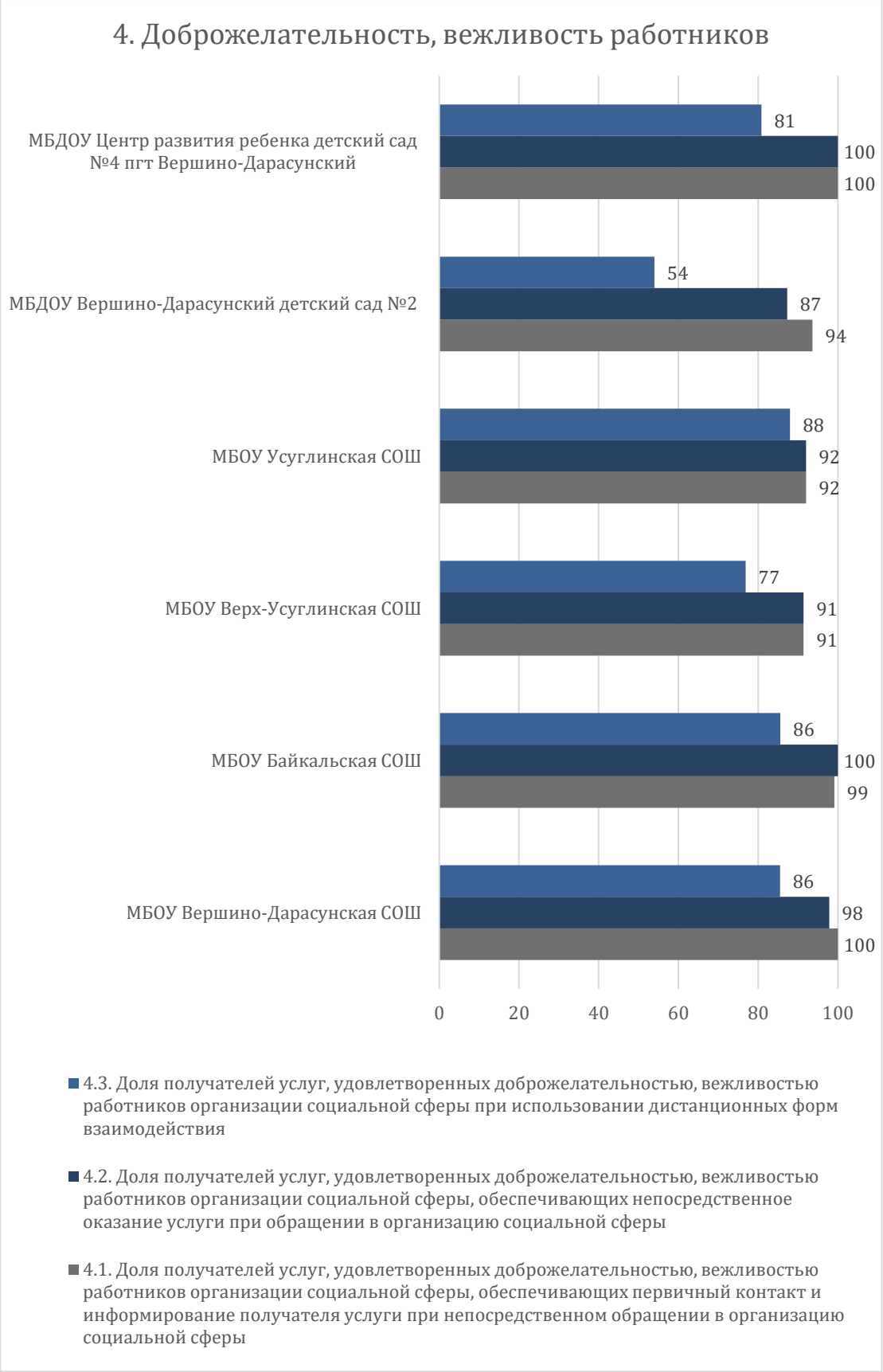
D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

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

В целом потребители услуг **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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

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



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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Числополучателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ	**138**	138	100	135	98	118	86
МБОУ Байкальская СОШ	**111**	110	99	111	100	95	86
МБОУ Верх-Усуглинская	**186**	170	91	170	91	143	77

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

СОШ							
МБОУ Усуглинская СОШ	**25**	23	92	23	92	22	88
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2	**63**	59	94	55	87	34	54
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский	**47**	47	100	47	100	38	81

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 Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** 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.)***

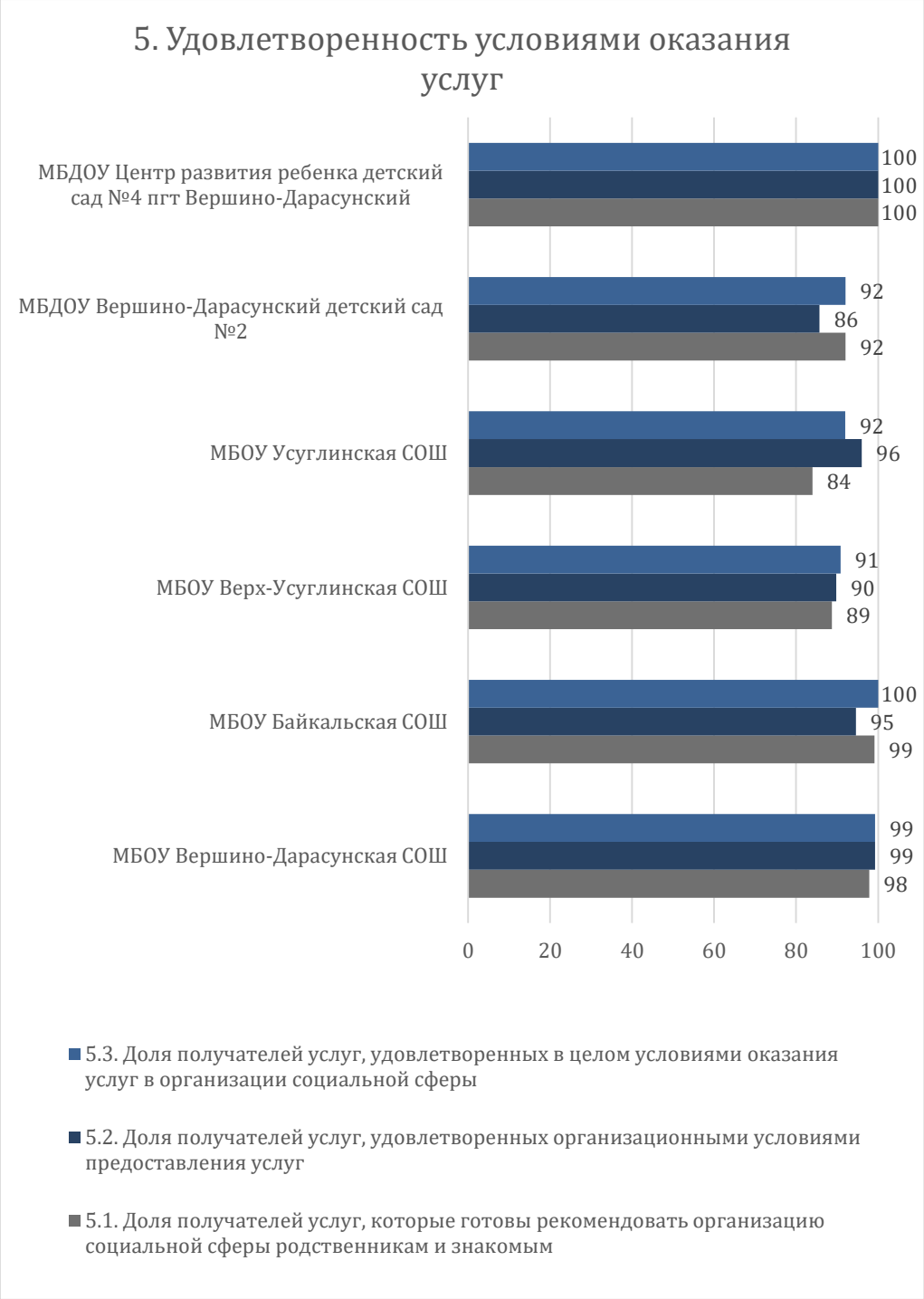
От 12% до 46% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.

Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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



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 Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** выявила следующие недостатки в работе организации:

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

– стенд 1 организации (**МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский)** из 6 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
– сайты 1 организациий **(МБОУ Усуглинская СОШ)** содержат более 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах, но не близки к 100%;
– в **МБОУ Верх-Усуглинская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан);

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

- организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МБОУ Верх-Усуглинская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2;**
- от 16% до 38% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» следующими организациями: **МБОУ Усуглинская СОШ и МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский.**

2. по критерию «Комфортность условий»:

14% потребителей услуг **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

2 организации (**МБОУ Байкальская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2**) из 6 не имеют условий[7], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в **МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский**– 4 условия, в остальных организациях по 1 условию.
Организация-оператор отмечает отсутствие в входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок, что не соответствует требованиям приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-

[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»)

Дарасунский имеют в наличии по 2 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[8].

В **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[9].

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

От 25% до 36% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

От 12% до 46% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

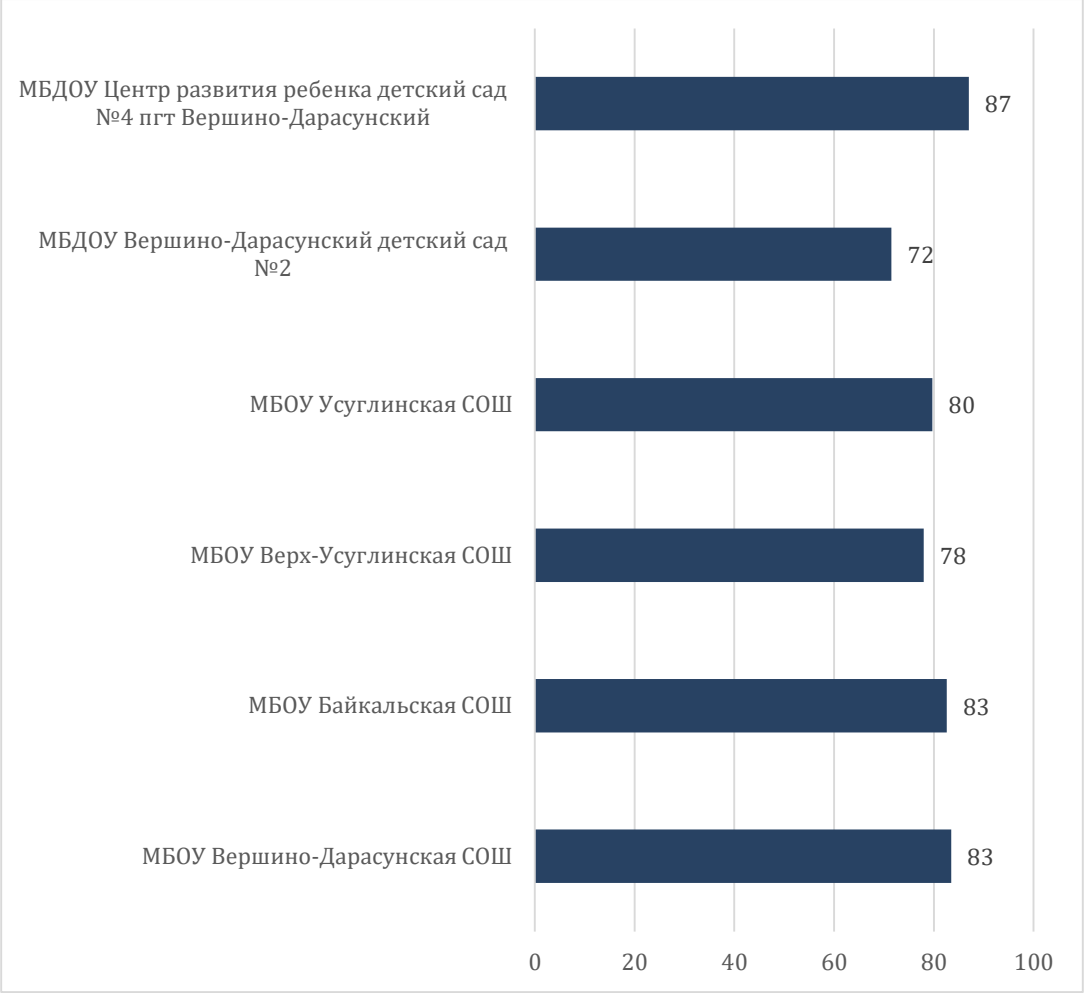
7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Тунгокоченский район» составило **80** баллов при 100 возможных.

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

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

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский,** наименьшее - **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2.**

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».

Итоговые значения по критериям
МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский
100
96
63
98
78
МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2
91
83
24
93
67
МБОУ Усуглинская СОШ
90
91
42
98
77
МБОУ Верх-Усуглинская СОШ
90
88
45
95
72
МБОУ Байкальская СОШ
99
97
36
99
83
МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ
99
96
41
97
84
0
20
40
60
80
100
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
4. Доброжелательность, вежливость работников
3. Доступность услуг для инвалидов
2. Комфортность условий
1. Открытость и доступность информации

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

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» следующими организациями: **МБОУ Усуглинская СОШ и МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский.**

В **МБОУ Верх-Усуглинская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан). Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МБОУ Верх-Усуглинская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2.**

От 16% до 38% 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».

14% потребителей услуг **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

2 организации (**МБОУ Байкальская СОШ и МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2**) из 6 не имеют условий[10], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в **МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский**– 4 условия, в остальных организациях по 1 условию.
Организация-оператор отмечает отсутствие в входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок, что не соответствует требованиям приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-

[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»)

Дарасунский имеют в наличии по 2 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[11].

В **МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2** не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[12].

Организация-оператор считает, что отсутствие условий для обеспечения доступности инвалидов обусловлено спецификой некоторых организаций.
От 25% до 36% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. **От 12% до 46%** потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

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

1. руководителям **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;

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

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

2. учредителям организаций муниципального района « Тунгокоченский район» провести проверки соблюдения **МБОУ Вершино-Дарасунская СОШ, МБОУ Байкальская СОШ, МБОУ Верх-Усуглинская СОШ, МБОУ Усуглинская СОШ, МБДОУ Вершино-Дарасунский детский сад №2, МБДОУ Центр развития ребенка детский сад №4 пгт Вершино-Дарасунский** 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 « Тунгокоченский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия**.**

4. учредителям организаций муниципального района «Тунгокоченский 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.