

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 10 февраля 2023 года по 03 апреля 2023 года на основании договора №16-о от 02 февраля 2023 года.

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

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

04.04.2023

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

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

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

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

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

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

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

образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования», Методическими рекомендациями к порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (с учетом отраслевых особенностей) от 2023 года (Письмо Минпросвещения).

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

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

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **7 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 Усть-Каренгинская НОШ
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ
МБОУ Кыкертская СОШ
МБОУ Тунгокоченская СОШ
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа
МБУ ДО Дом детского творчества

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,

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

приказ Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах представлено в следующей таблице¹.

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая размещена на общедоступных информационных ресурсах:			
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	%	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МБОУ Усть-Каренгинская НОШ	14	44	5	32	18	40
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	14	44	10	71	32	73
МБОУ Кыккерская СОШ	14	44	5	32	24	53
МБОУ Тунгокоченская СОШ	14	44	4	25	23	52
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	11	40	8	73	23	56
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	11	38	3	27	26	67
МБУ ДО Дом детского творчества	11	38	4	32	24	62

¹ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность»)

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

- стенды 5 организаций (**МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Кыкертская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа**) из 7 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайт **МБОУ Усть-Каренгинская НОШ** содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

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

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 Усть-Каренгинская НОШ	36
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	72
МБОУ Кыкертская СОШ	43
МБОУ Тунгокоченская СОШ	39
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	64
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	47
МБУ ДО Дом детского творчества	47

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

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 Кыкерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества.**

Организация-оператор указывает на нарушение **МБОУ Усть-Каренгинская НОШ** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации».

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в **МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. В остальных организациях обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте.

В 2 организациях (**МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

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

Организация	Баллы
МБОУ Усть-Каренгинская НОШ	100
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	90
МБОУ Кыкерская СОШ	90
МБОУ Тунгокоченская СОШ	100
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	30
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	90
МБУ ДО Дом детского творчества	90

В целом МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыкертская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен.

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 Усть-Каренгинская НОШ	5
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	80
МБОУ Кыкертская СОШ	28
МБОУ Тунгокоченская СОШ	46
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	13
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	145
МБУ ДО Дом детского творчества	172

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:

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

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

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

Организация	Число респондентов	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	%	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	%	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	%
МБОУ Усть-Каренгинская НОШ	5	5	100	5	100	5	100
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	80	74	93	75	94	77	96
МБОУ Кыккерская СОШ	28	28	100	24	86	25	89
МБОУ Тунгокоченская СОШ	46	46	100	46	100	46	100
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	13	13	100	13	100	13	100
МБУДО Детско-	145	143	99	141	97	142	98

юношеская спортивная школа							
МБУ ДО Дом детского творчества	172	165	96	128	74	143	83

Значения показателей 7 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

17-26% получателей услуг МБУ ДО Дом детского творчества не удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

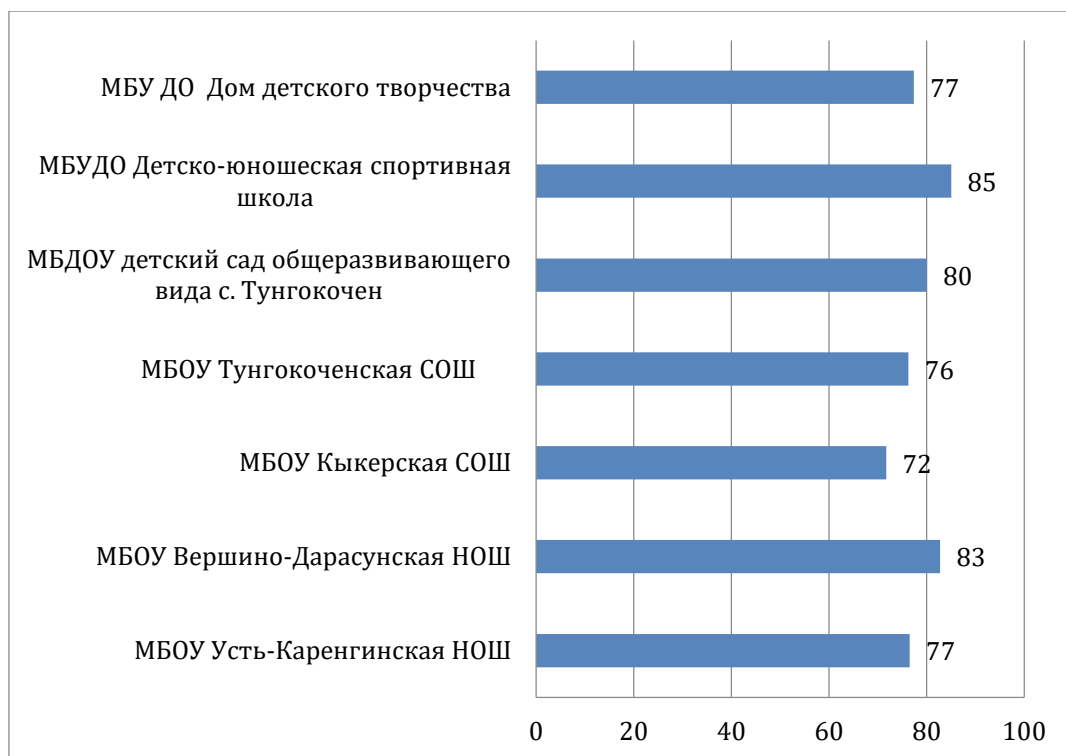
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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 79 баллов при 100 возможных.

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

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МБУДО Детско-юношеская спортивная школа**, наименьшее - **МБОУ Кыккерская СОШ**.

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

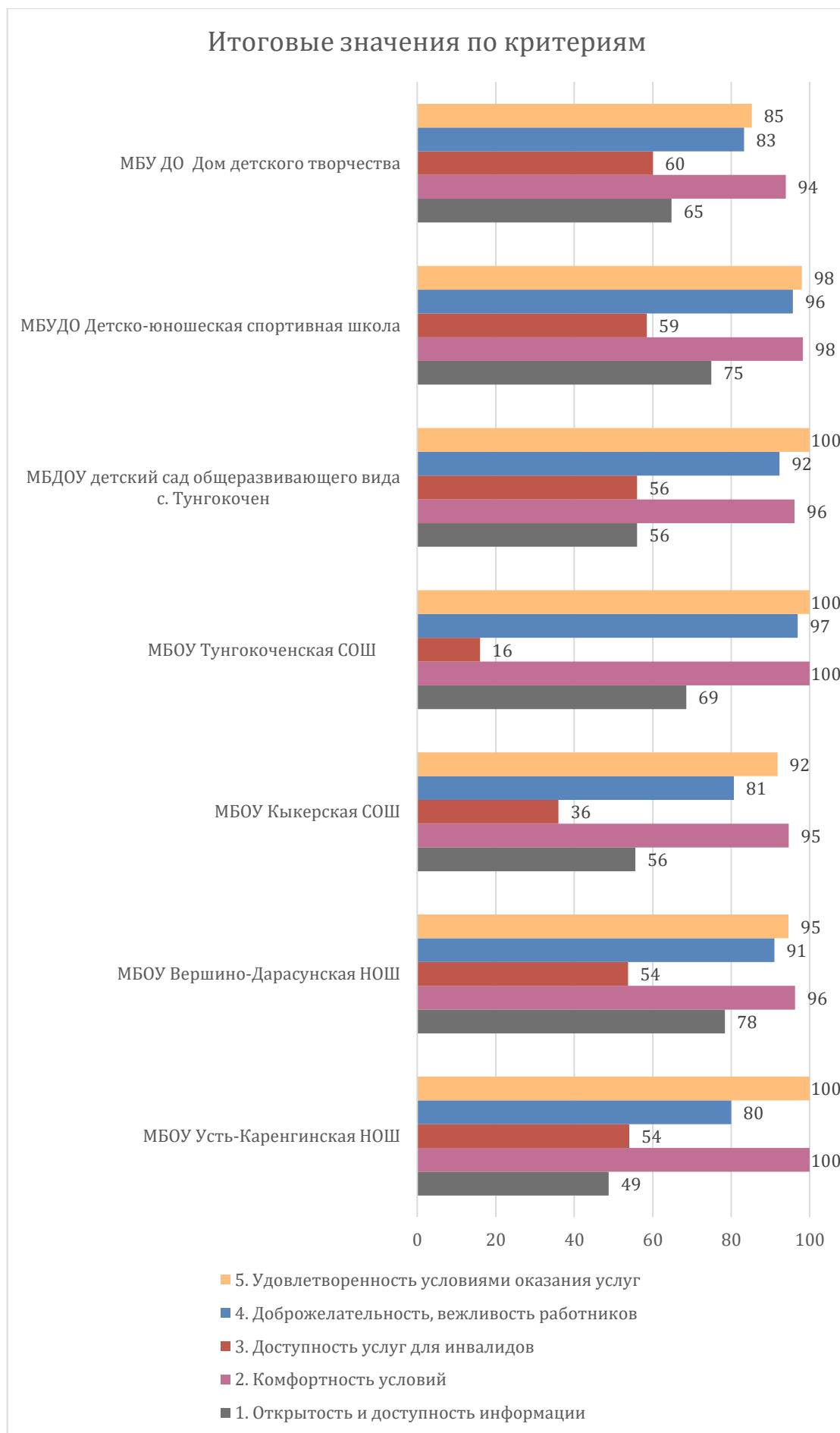
Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МБОУ Усть-Каренгинская НОШ	49	100	54	80	100
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	78	96	54	91	95
МБОУ Кыккерская СОШ	56	95	36	81	92
МБОУ Тунгокоченская СОШ	69	100	16	97	100

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

МБДОУ детский сад общеразвиваю щего вида с. Тунгокочен	56	96	56	92	100
МБУДО Детско- юношеская спортивная школа	75	98	59	96	98
МБУ ДО Дом детского творчества	65	94	60	83	85

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

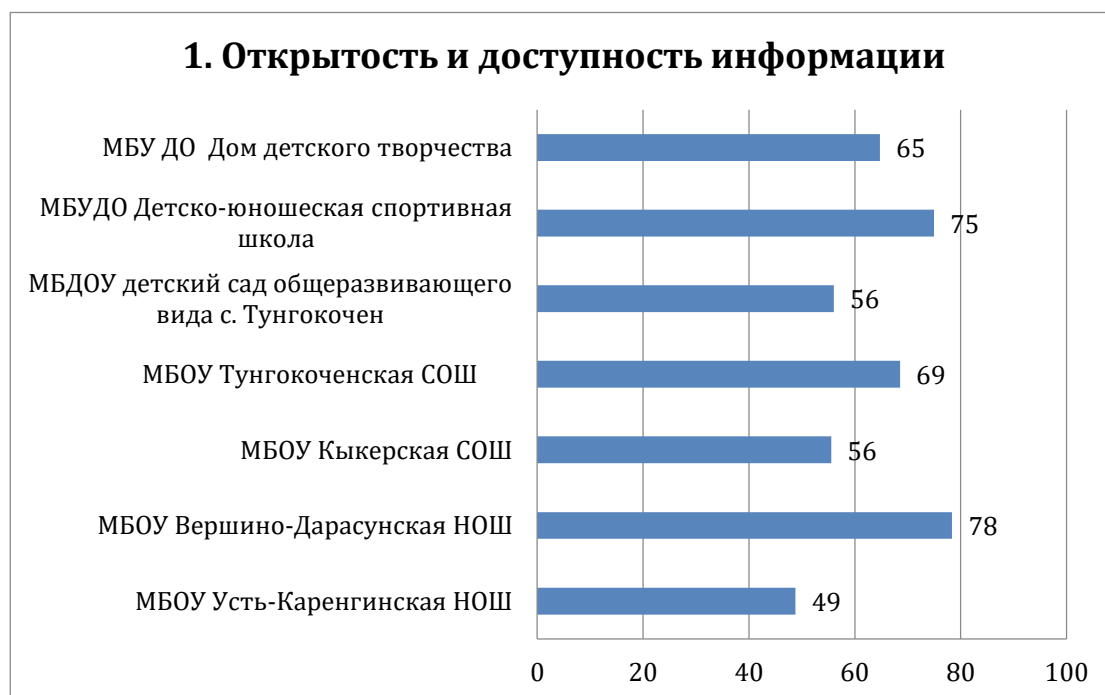
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества представлены на следующей гистограмме.

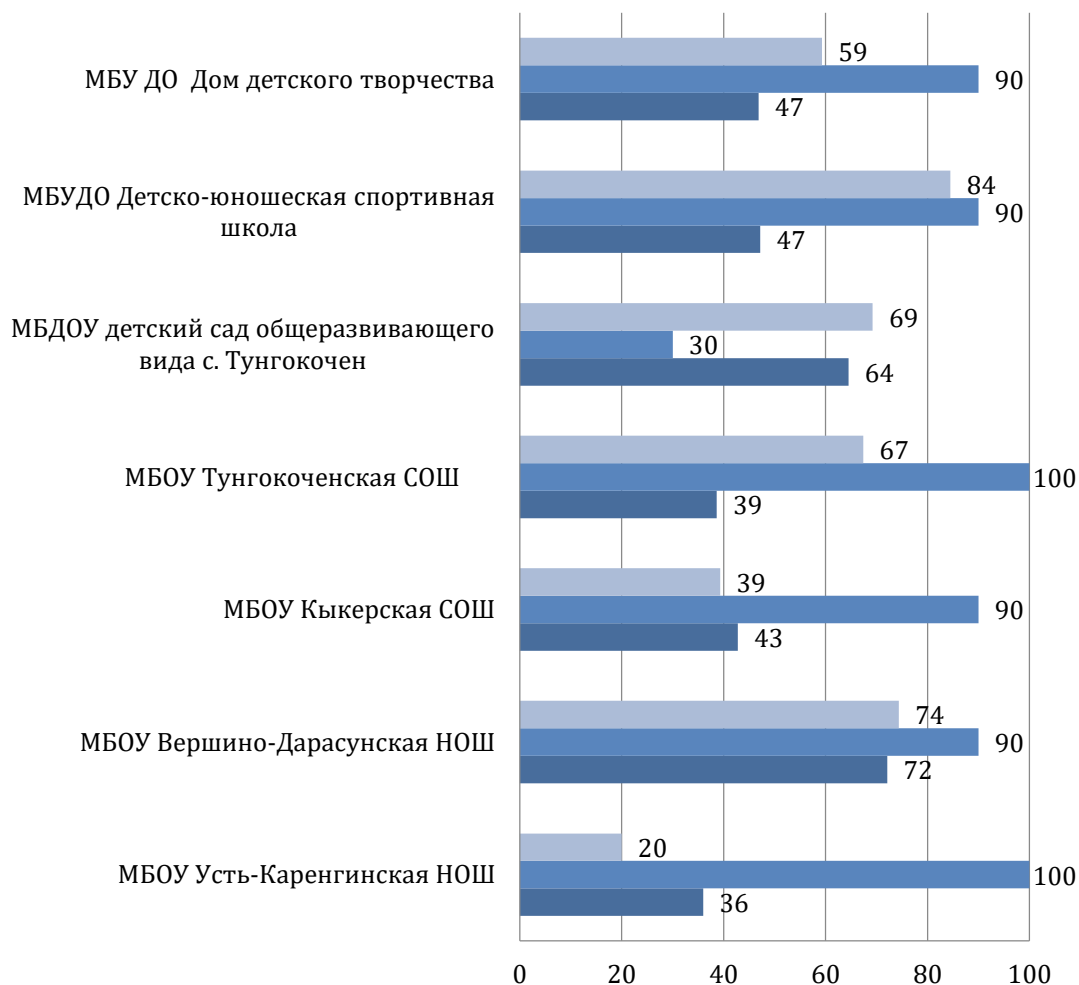
Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



Наибольшее количество баллов (78 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получили **МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ** наименьшее (49 баллов) - **МБОУ Усть-Каренгинская НОШ**.

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

1. Открытость и доступность информации



- 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 соци
- 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование
- 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

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 Усть-Каренгинская НОШ	20
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	74
МБОУ Кыкская СОШ	39
МБОУ Тунгокоченская СОШ	67
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	69
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	84
МБУ ДО Дом детского творчества	59

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

Исследование показало, что от 26% до 80% 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 Усть-Каренгинская НОШ	5	2	40
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	80	65	81
МБОУ Кыкерская СОШ	28	14	50
МБОУ Тунгокоченская СОШ	46	43	93
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	13	10	77
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	145	137	94
МБУ ДО Дом детского творчества	172	117	68

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.)

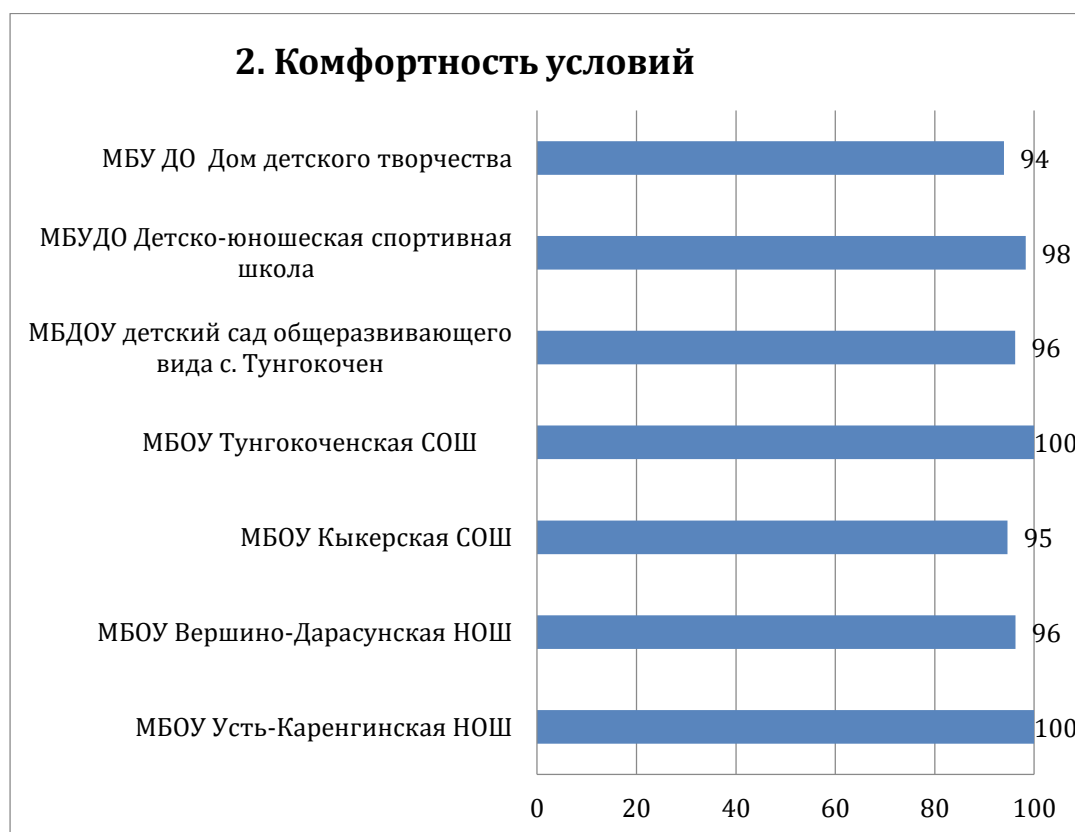
В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

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 Усть-Каренгинская НОШ	5	0	0
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	80	54	68
МБОУ Кыккерская СОШ	28	8	29
МБОУ Тунгокоченская СОШ	46	19	41
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	13	8	62
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	145	108	74
МБУ ДО Дом детского творчества	172	87	51

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Результаты оценки качества **МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыкертская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

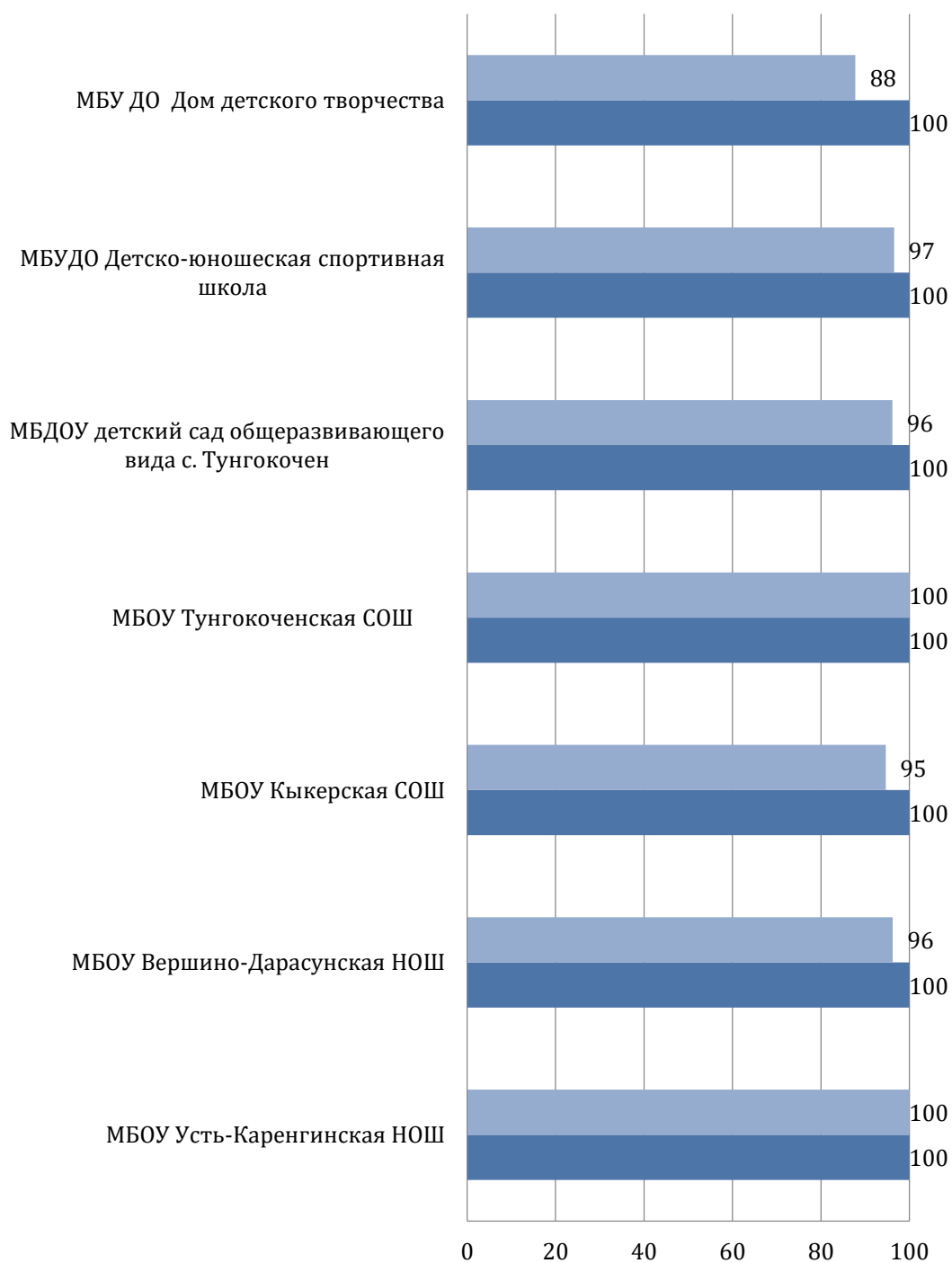
Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»



Максимальное количество баллов по данному критерию получили **МБОУ Усть-Каренгинская НОШ и МБОУ Тунгокоченская СОШ**, наименьшее - **МБУ ДО Дом детского творчества**.

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

2. Комфортность условий



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

■ 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для 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 Усть-Каренгинская НОШ	100
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	100
МБОУ Кыкерская СОШ	100
МБОУ Тунгокоченская СОШ	100
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	100
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	100
МБУ ДО Дом детского творчества	100

Как показало исследование, 7 организаций имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Эти организации набрали 100 баллов из 100 возможных.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации³.

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

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

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

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

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

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

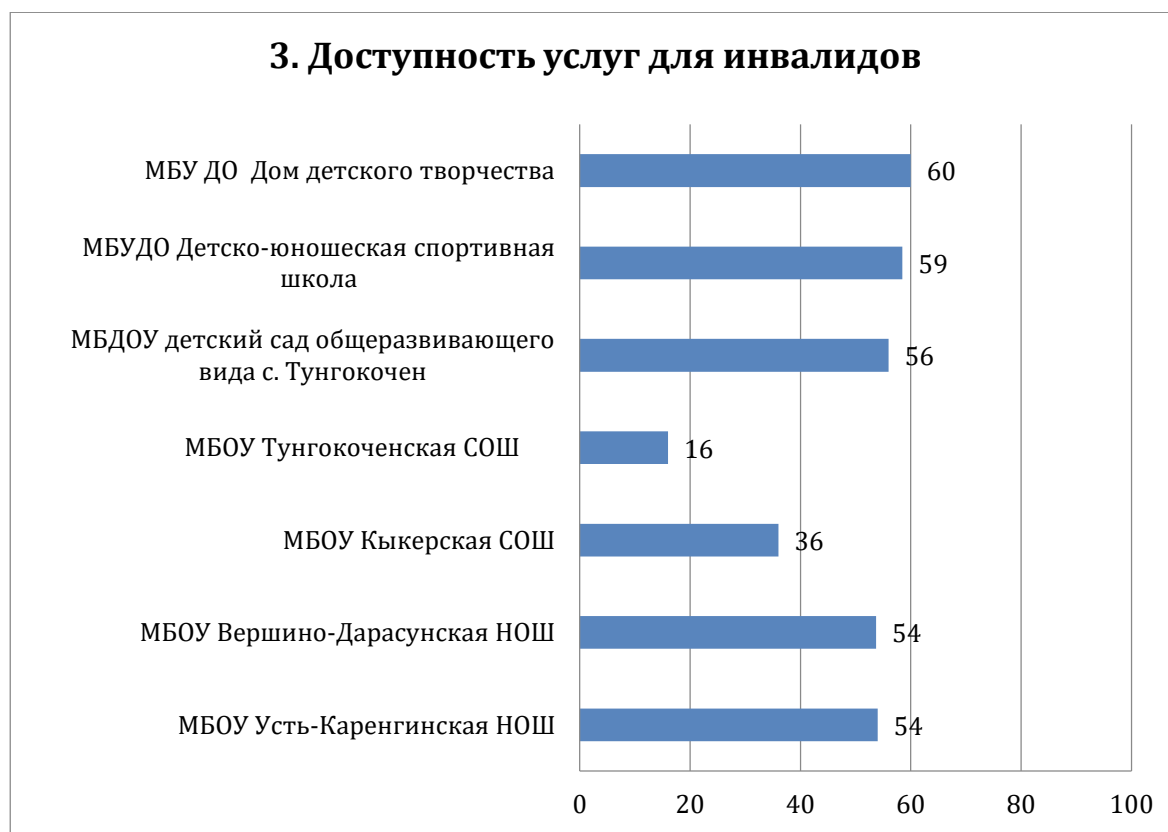
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МБОУ Усть-Каренгинская НОШ	5	5	100
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	80	74	93
МБОУ Кыккерская СОШ	28	25	89
МБОУ Тунгокоченская СОШ	46	46	100
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	13	12	92
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	145	140	97
МБУ ДО Дом детского творчества	172	151	88

В целом потребители услуг **МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

11% потребителей услуг **МБУ МБОУ Кыккерская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

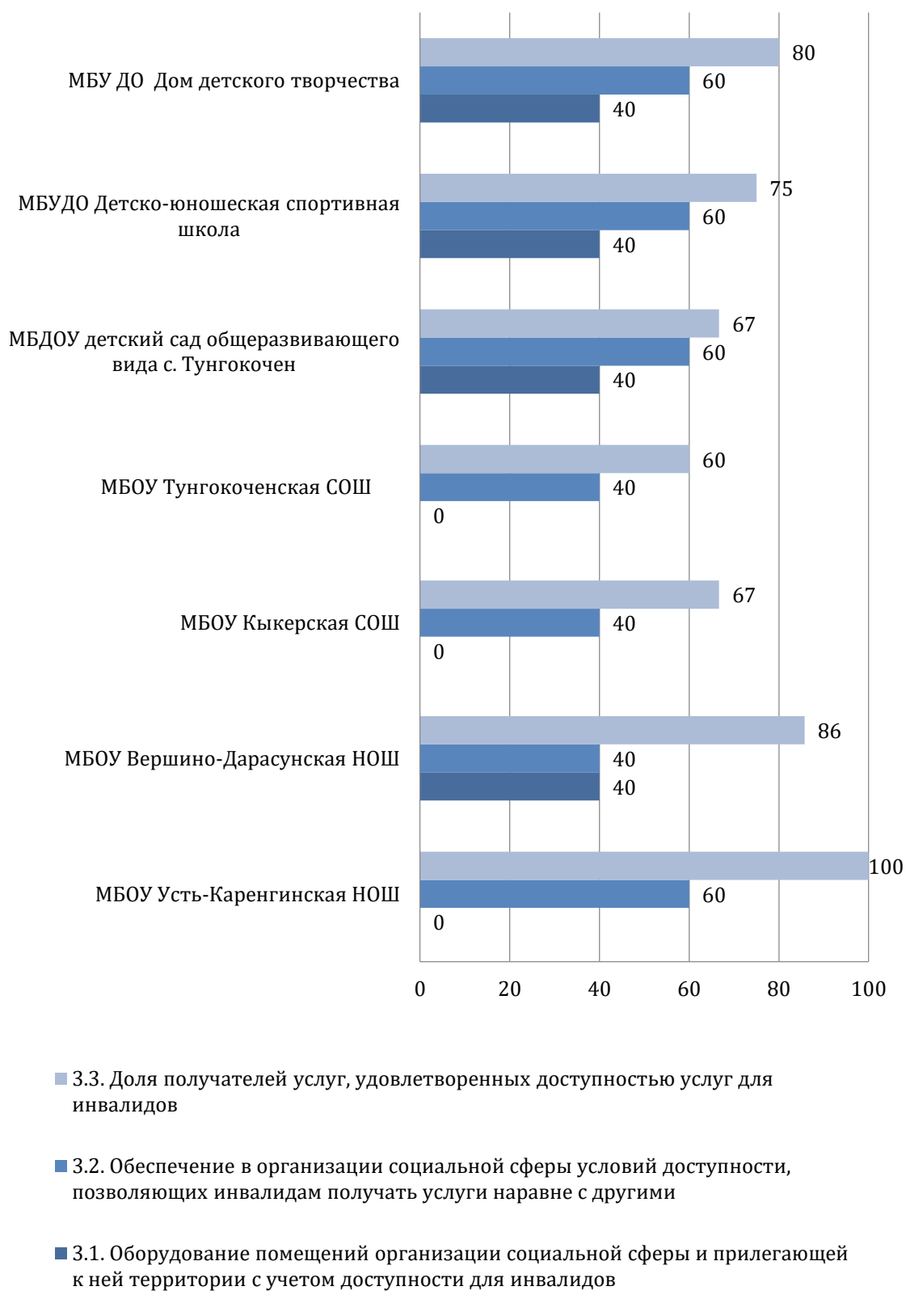
Значение оценки качества **МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыкерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МБУ ДО Дом детского творчества**, наименьшее - **МБОУ Тунгокоченская СОШ**.

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

3. Доступность услуг для инвалидов



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

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

3 организации (МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ) из 7 не имеют условий⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – 2 условия.

Показатель	Условия	МБОУ Усть-Каренгинская НОШ	МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	МБОУ Кыккерская СОШ	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	МБУ ДО Детско-юношеская спортивная школа	МБУ ДО Дом детского творчества
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:							
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0	1	0	0	1	1	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0	0	0	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	1	0	0	1	1	1
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	0	0	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0	0	0	0	0	0	0
	Всего (5)	0	2	0	0	2	2	2

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок, что не соответствует требованиям приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

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

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»)

МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества имеют по 2 условия⁵, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель	Условия	МБОУ Усть-Каренгинская НОШ	МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	МБОУ Кыккерская СОШ	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	МБУ ДО Дом детского творчества
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:							
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0	0	1	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0	0	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1	1	1	1	1	1
	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	1
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1	1	1	1	1	1
	Всего (6)	2	2	2	2	2	3	3

В МБОУ Усть-Каренгинская НОШ и МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

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»)

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

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁶.

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»:

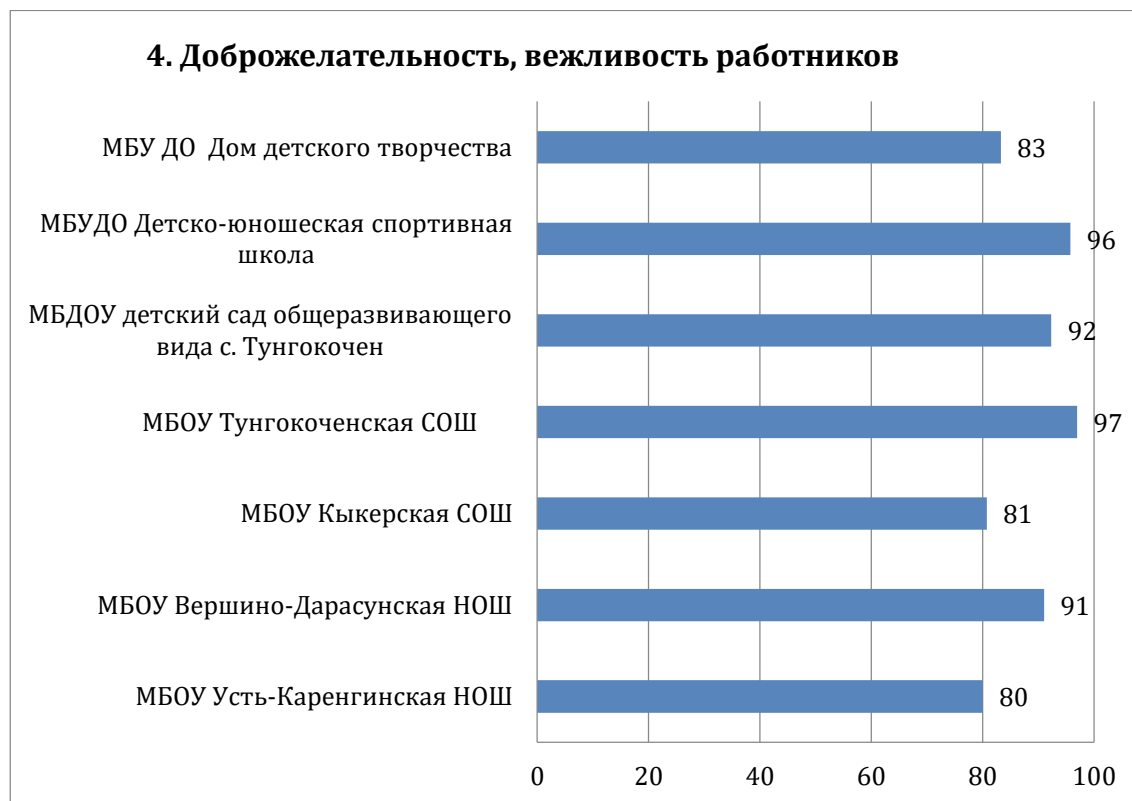
Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МБОУ Усть-Каренгинская НОШ	1	1	100
МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ	6	7	86
МБОУ Кыкерская СОШ	2	3	67
МБОУ Тунгокоченская СОШ	3	5	60
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	2	3	67
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	3	4	75
МБУ ДО Дом детского творчества	4	5	80

От 14% до 40% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

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

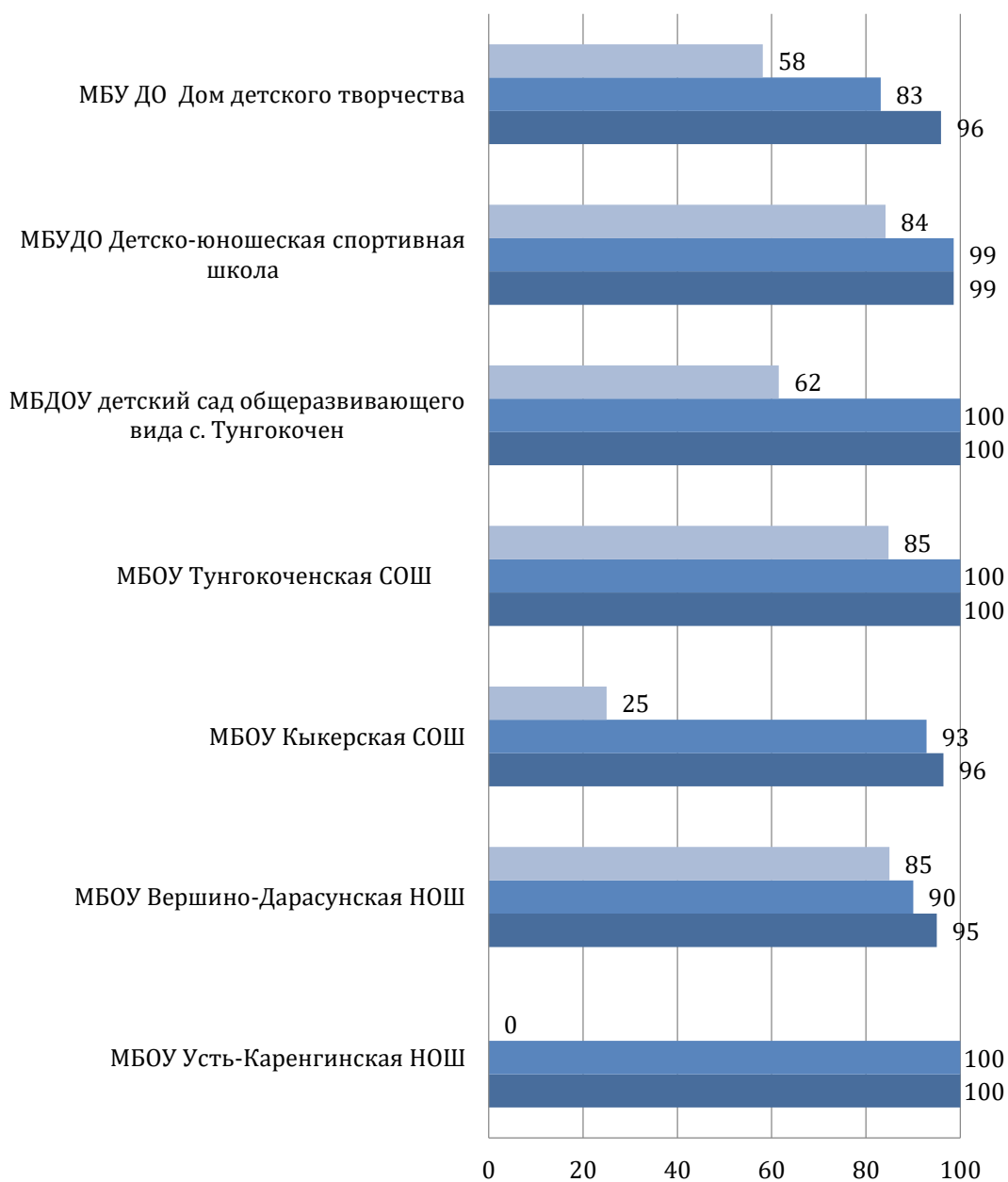
Значение оценки качества в организациях муниципального района «Тунгокоченский район» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.



В целом потребители услуг **МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыкертская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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

4. Доброжелательность, вежливость работников



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

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

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

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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	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 Усть-Каренгинская НОШ	5	5	100	5	100	0	0
МБОУ Вершино-Дарасунская	80	76	95	72	90	68	85

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

НОШ							
МБОУ Кыкертская СОШ	28	27	96	26	93	7	25
МБОУ Тунгокоченская СОШ	46	46	100	46	100	39	85
МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен	13	13	100	13	100	8	62
МБУДО Детско-юношеская спортивная школа	145	143	99	143	99	122	84
МБУ ДО Дом детского творчества	172	165	96	172	100	100	58

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.**)

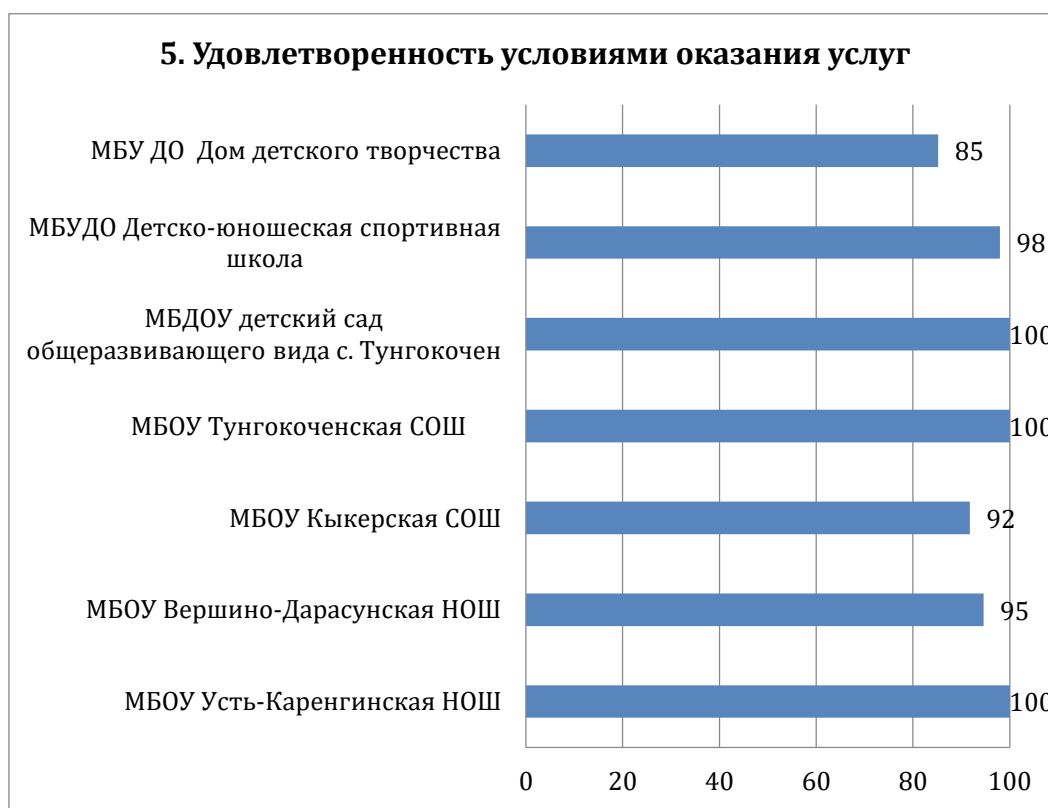
Потребители услуг МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыкертская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью 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 15% до 100% потребителей услуг неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

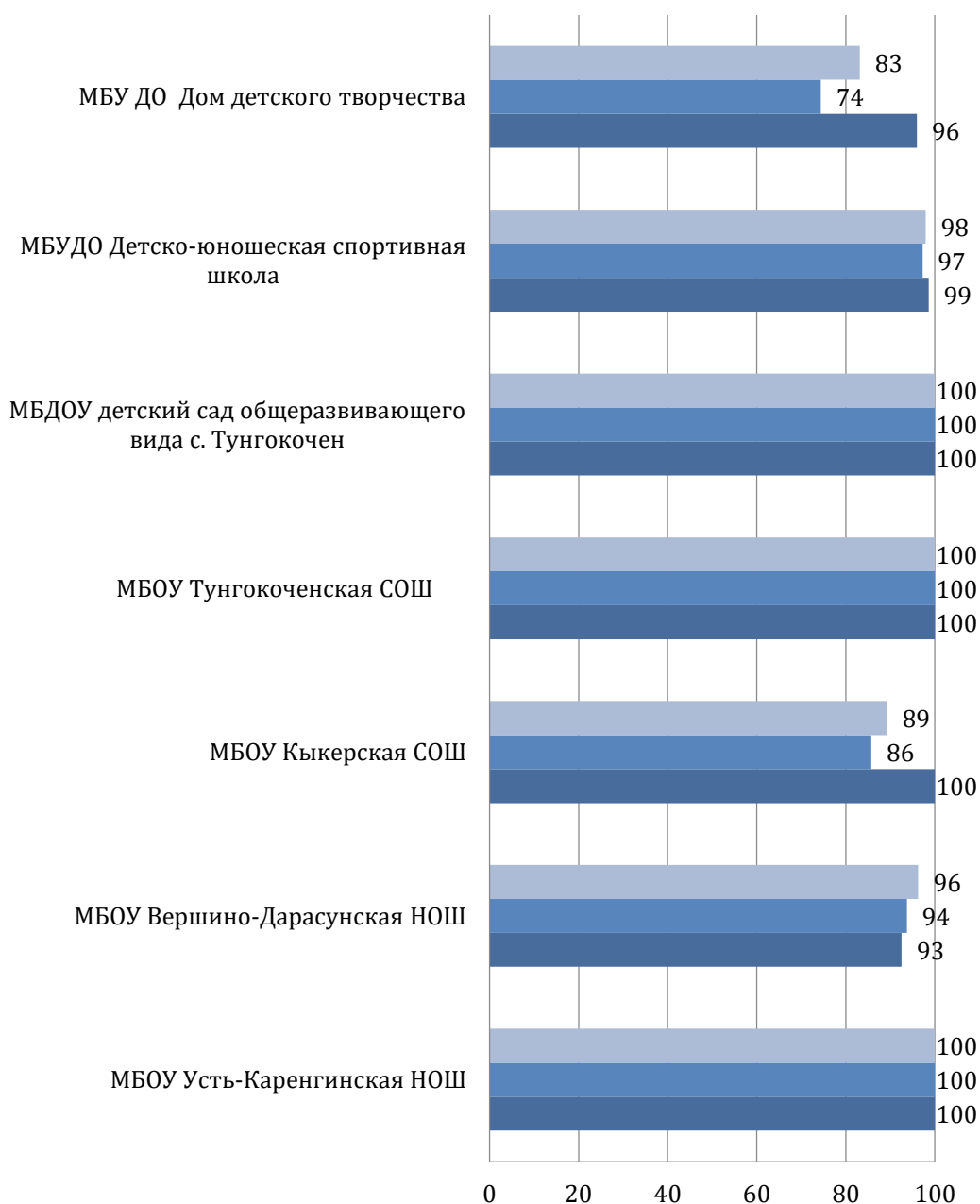
Значение оценки качества МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыкертская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.



Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг



- 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
- 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
- 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

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

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

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

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

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

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

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
– стенды 5 организаций (МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа) из 7 содержат 50% и менее 50% объема информации,

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

- установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайт **МБОУ Усть-Каренгинская НОШ** содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- в 2 организациях (**МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан);
- организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен**;
- от 26% до 80% 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 Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества.**

Организация-оператор указывает на нарушение **МБОУ Усть-Каренгинская НОШ** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации».

2. по критерию «Комфортность условий»:

11% потребителей услуг **МБУ МБОУ Кыккерская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

3 организации (**МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ**) из 7 не имеют условий⁷, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – 2 условия.

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, 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 МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыкская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества имеют по 2 условия⁸, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В МБОУ Усть-Каренгинская НОШ и МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁹.

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

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

17-26% получателей услуг **МБУ ДО Дом детского творчества** не удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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

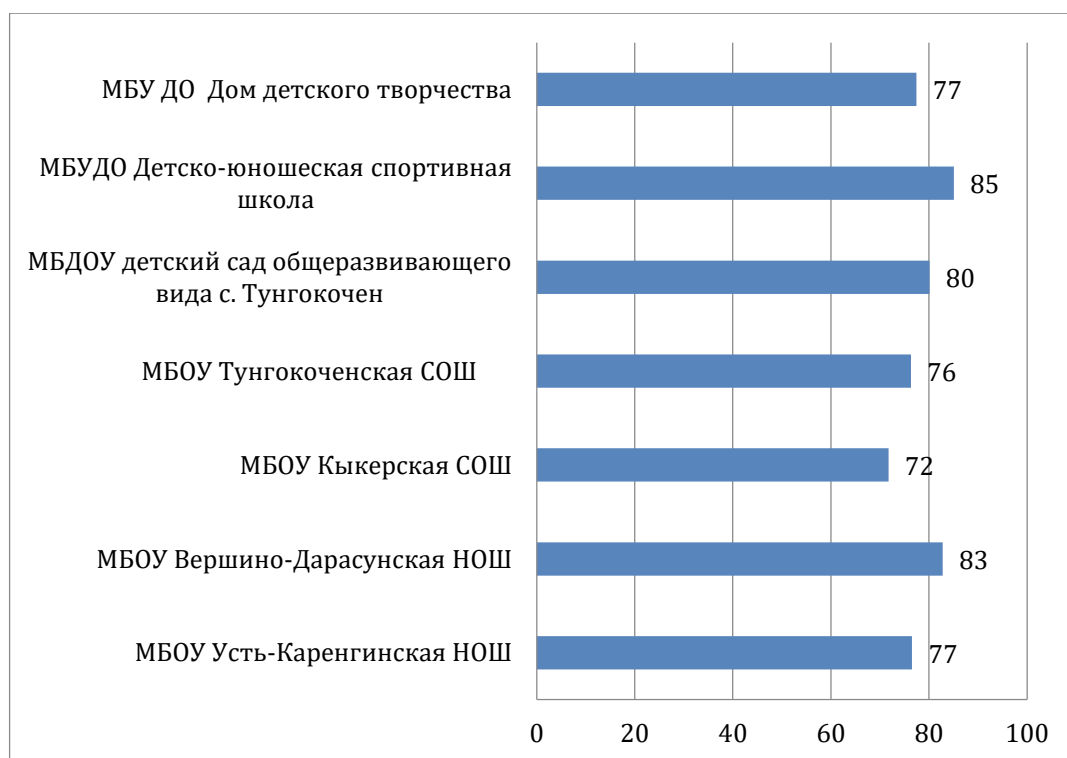
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

От 15% до 100% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

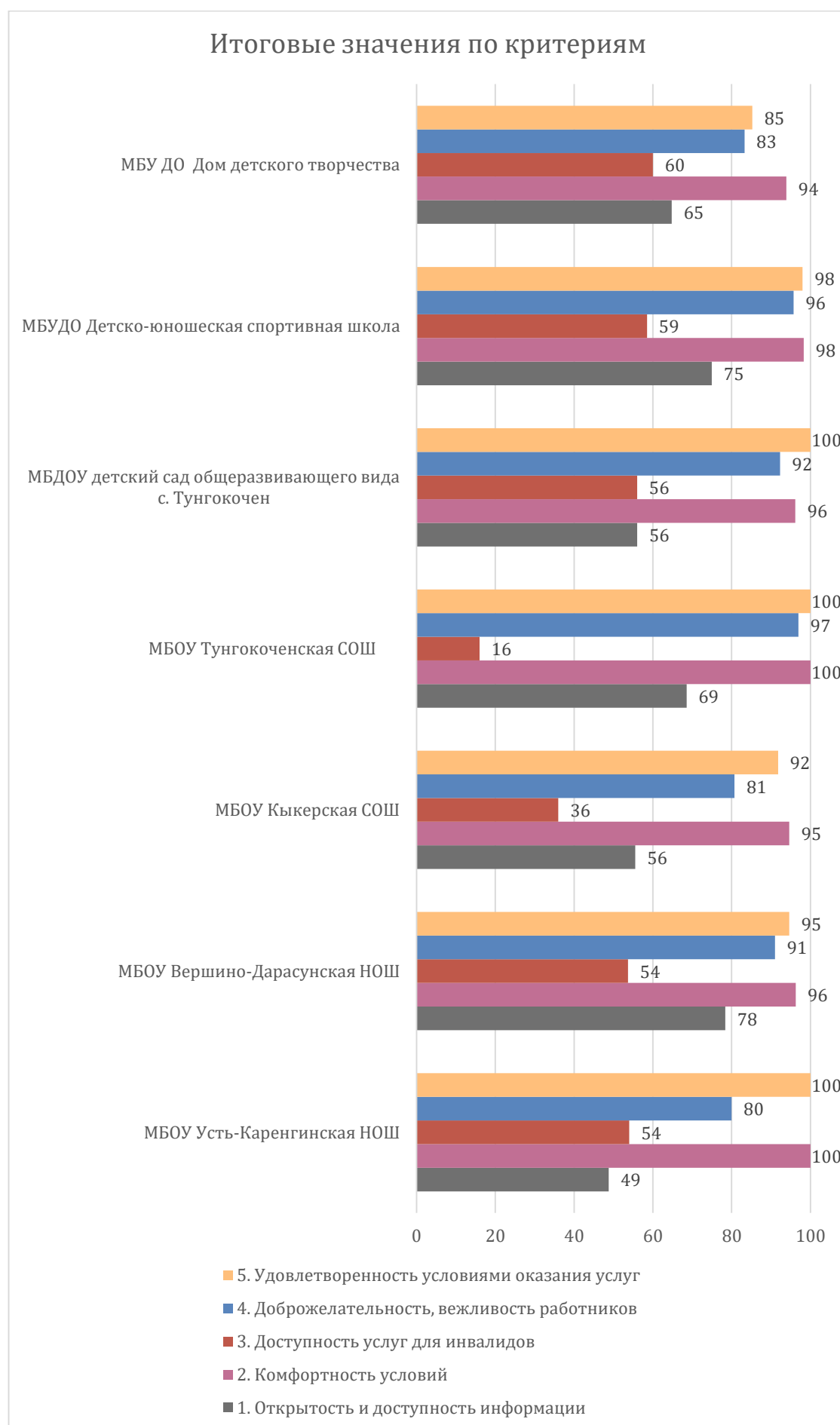
Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Тунгокоченский район» составило **79** баллов при 100 возможных.

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МБУДО Детско-юношеская спортивная школа**, наименьшее - **МБОУ Кыккерская СОШ**.

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



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

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» следующими организациями: **МБОУ Кыкертская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества.**

Организация-оператор указывает на нарушение **МБОУ Усть-Каренгинская НОШ** 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 2 организациях (**МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан). Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен.**

От 26% до 80% 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».

11% потребителей услуг **МБУ МБОУ Кыкертская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3 организации (**МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Кыкертская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ**) из 7 не имеют условий¹⁰, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – 2 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, 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

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»)

услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества имеют по 2 условия¹¹, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В МБОУ Усть-Каренгинская НОШ и МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ. В соответствии с Методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (с учетом отраслевых особенностей) при наличии этих обстоятельств достаточно обеспечить 3 условия доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории¹².

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

17-26% получателей услуг **МБУ ДО Дом детского творчества** не удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

От 15% до 100% 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 МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская**

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

СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;

2. учредителям организаций муниципального района «Тунгокоченский район» провести проверки соблюдения МБОУ МБОУ Усть-Каренгинская НОШ, МБОУ Вершино-Дарасунская НОШ, МБОУ Кыккерская СОШ, МБОУ Тунгокоченская СОШ, МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с. Тунгокочен, МБУДО Детско-юношеская спортивная школа, МБУ ДО Дом детского творчества 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.