

Протокол №4

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования при администрации муниципального района «Газимуро-Заводский район»

«11 » октября 2021 года

Присутствовали:

Председатель Общественного совета Шадрина О.А.

Члены Общественного совета

Лоницкая Е.Ю, Виноградова И.С., Чипизубова Н.В, Веслополова Ф.Т.

Приглашенные: секретарь Смылова Т.М.

Повестка дня

1. Рассмотрение Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год.
2. Утверждение предложений по совершенствованию деятельности организаций образования.
3. Определение перечня организаций образования, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2022 году. Формирование предложений для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Вопрос №. 1.

Выступила: Шадрина О.А. предложила рассмотреть отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год.

Все члены совета единогласно голосовали за данные предложения

Совет решил:

1. Принять отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год.
2. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Газимуро-Заводский район» за 2021 год (приложение №1).

Вопрос №. 2

1. **Выступила:** Смылова Т.М. с предложениями по совершенствованию деятельности организаций образования для утверждения

Все члены Совета единогласно голосовали за данные предложения

Совет решил:

Утвердить предложения по совершенствованию деятельности организаций образования (Приложение №2)

Вопрос №. 3

1. **Выступила:** Смыслова Т.М. предложила членам Совета перечень организаций образования, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2022 году для утверждения.

Выступила: Шадрина О.А. Внесла предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями образования.

Все члены совета единогласно голосовали за данные предложения

Совет решил:

- 1) Определить перечень организаций образования подлежащих оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями образования в 2022 году (Приложение №3)
- 2) Утвердить предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями образования

Председатель Общественного совета

О.А.Шадрина

Секретарь Общественного совета

Т.М.Смыслова

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 февраля 2021 года по 15 июля 2021 года на основании договора №9-о от 1 февраля 2021 года.

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

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

15.07.2021

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

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

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

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

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

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

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования», Методическими рекомендациями к порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (с учетом отраслевых особенностей) от 2021 года (Письмо Минроссвещения).

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

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

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **8 организаций** образования муниципального района «Газимуро-Заводский район».

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

МОУ Трубачевская ООШ
МОУ Широкинская СОШ
МОУ Ушмунская СОШ
МОУ Газимуро-Заводская СОШ
МДОУ Газ-Заводский детский сад
МДОУ Широкинский детский сад
МДОУ Ушмунский детский сад
МДОУ Трубачевский детский сад
МОУ Трубачевская ООШ

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

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на

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

общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказ Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;

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

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая размещена на общедоступных информационных ресурсах:			
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	%	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МОУ Трубачевская ООШ	14	45	12	82	40	89
ОУ Широкинская СОШ	14	45	10	71	43	96
МОУ Ушмунская СОШ	14	45	10	68	32	71
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	14	45	6	43	40	89
МДОУ Газ Заводский детский сад	11	40	9	82	38	95
МДОУ Широкинский детский сад	11	40	8	68	38	95
МДОУ	11	40	10	91	30	75

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»)

Ушмунский детский сад						
МДОУ Трубачевский детский сад	11	40	9	82	32	80

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

- стенд 1 организации (**МОУ Газимуро-Заводская СОШ**) из 8 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 «Газимуро-Заводский район»** получили:

Организация	Баллы
МОУ Трубачевская ООШ	86
МОУ Широкинская СОШ	83
МОУ Ушмунская СОШ	69
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	66
МДОУ Газ Заводский детский сад	88
МДОУ Широкинский детский сад	82
МДОУ Ушмунский детский сад	83

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»)

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» **МОУ Газимуро-Заводская СОШ.**

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в 4 организациях (**МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МОУ Широкинский детский сад**) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. Остальные организации (**МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад**) взаимодействует с получателями услуг телефона и (или) электронной почты.

В 7 организациях (**МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

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

Организация	Баллы
МОУ Трубачевская ООШ	60
МОУ Широкинская СОШ	100
МОУ Ушмунская СОШ	90
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	100
МДОУ Газ Заводский детский сад	90
МДОУ Широкинский детский сад	100
МДОУ Ушмунский детский сад	60
МДОУ Трубачевский детский сад	60

В целом **МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МОУ Трубачевская ООШ, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад.**

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
МОУ Трубачевская ООШ	34
ОУ Широкинская СОШ	93
МОУ Ушмунская СОШ	30
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	252
МДОУ Газ Заводский детский сад	92
МДОУ Широкинский детский сад	49
МДОУ Ушмунский детский сад	11
МДОУ Трубачевский детский сад	7

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);

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

- 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	%
МОУ Трубачевская ООШ	34	33	97	32	94	32	94
МОУ Широкинская СОШ	93	75	81	82	88	84	90
МОУ Ушмунская СОШ	30	27	90	28	93	28	93
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	252	217	86	225	89	227	90
МДОУ Газ Заводский детский сад	92	70	76	67	73	76	83
МДОУ Широкинский детский сад	49	46	94	47	96	47	96
МДОУ Ушмунский детский сад	11	11	100	11	100	11	100
МДОУ Трубачевский детский сад	7	7	100	7	100	7	100

Значения показателей 7 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ**

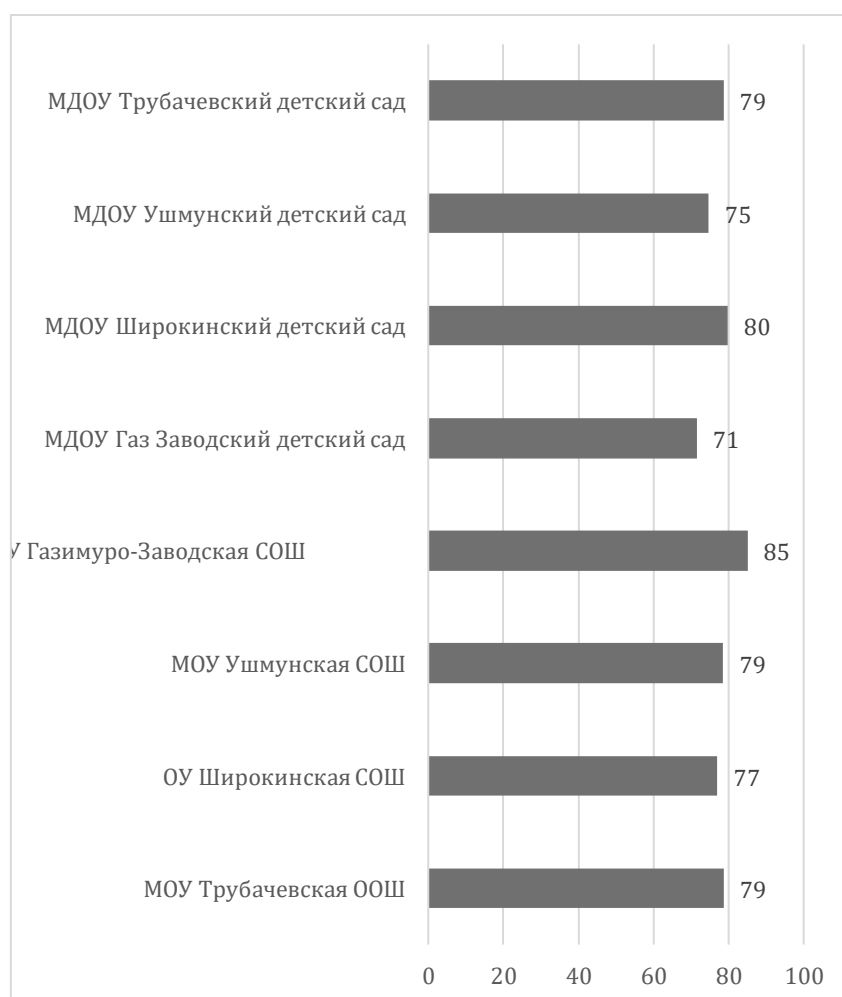
Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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

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

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Газимуро-Заводский район» составило **86** баллов при 100 возможных.

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



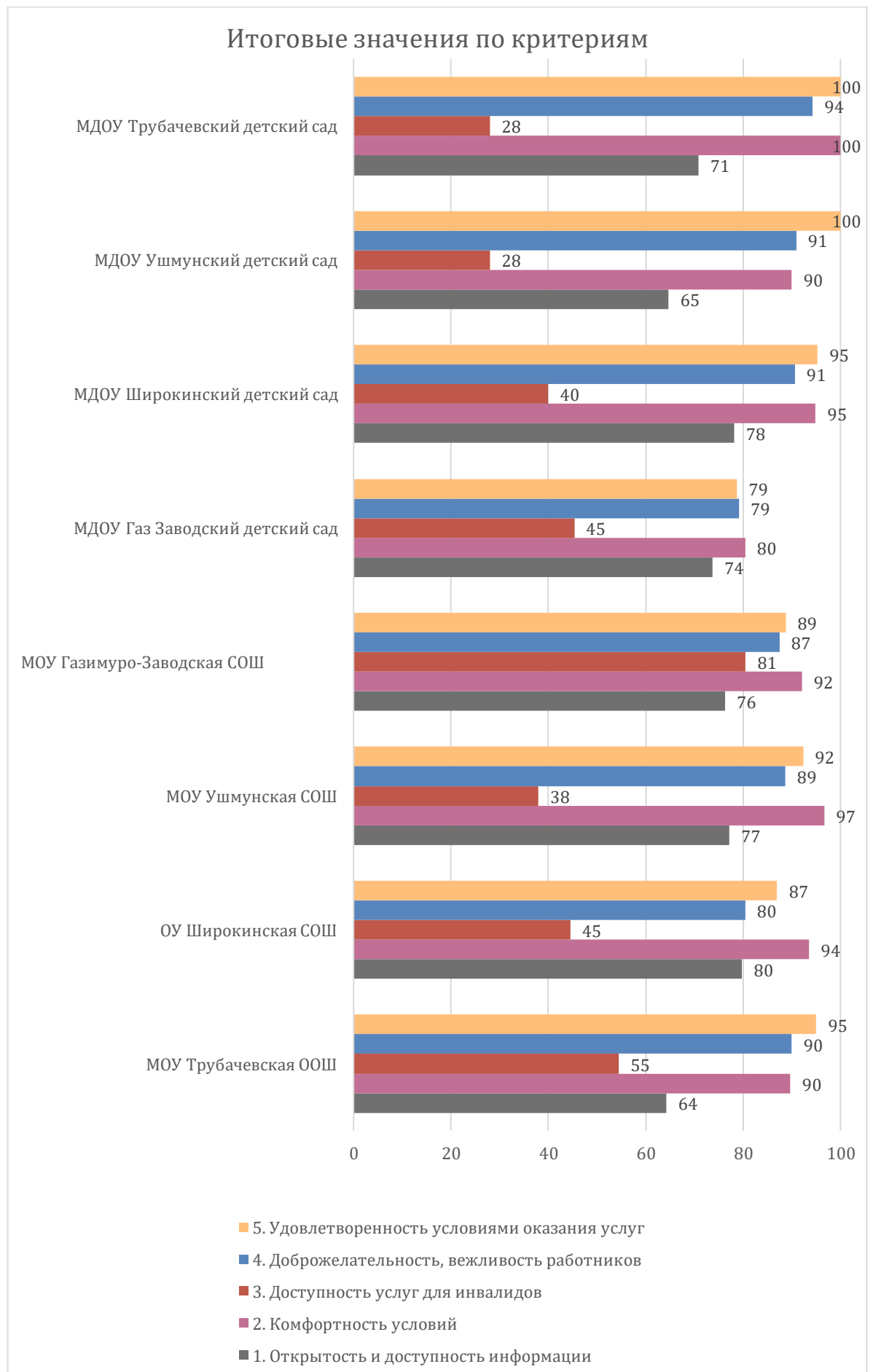
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Наибольшее итоговое количество баллов получило **МОУ Газимуро-Заводская СОШ**, наименьшее - **МДОУ Газ-Заводский детский сад**.

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

Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МОУ Трубачевская ООШ	64	90	55	90	95
ОУ Широкинская СОШ	80	94	45	80	87
МОУ Ушмунская СОШ	77	97	38	89	92
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	76	92	81	87	89
МДОУ Газ Заводский детский сад	74	80	45	79	79
МДОУ Широкинский детский сад	78	95	40	91	95
МДОУ Ушмунский детский сад	65	90	28	91	100
МДОУ Трубачевский детский сад	71	100	28	94	100

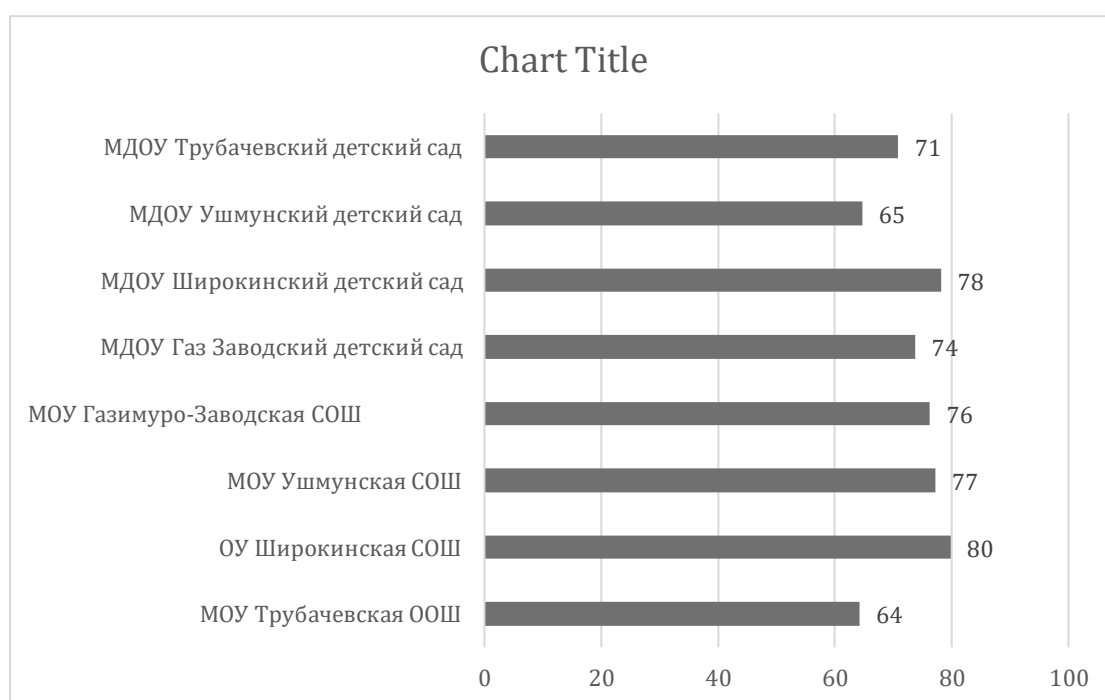
Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации» и «Доступность услуг для инвалидов».



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

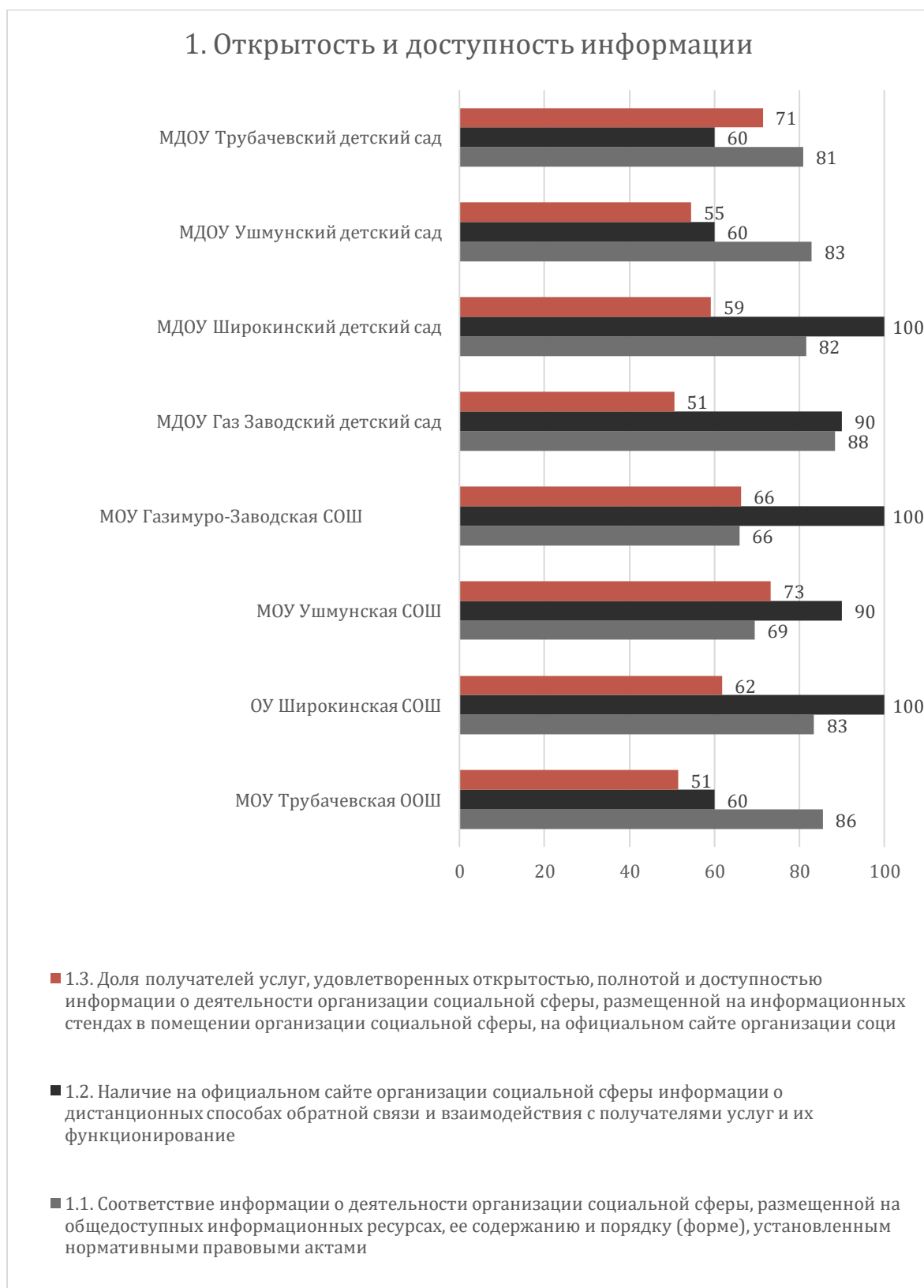
Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** представлены на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов (80 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МОУ Широкинская СОШ**, наименьшее (65 баллов) - **МДОУ Ушмунский детский сад**.

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



Из трех показателей организации набрали меньшее количество баллов по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее

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

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
МОУ Трубачевская ООШ	51

МОУ Широкинская СОШ	62
МОУ Ушмунская СОШ	73
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	66
МДОУ Газ Заводский детский сад	51
МДОУ Широкинский детский сад	59
МДОУ Ушмунский детский сад	55
МДОУ Трубачевский детский сад	71

Исследование показало, что от 27% до 49% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

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

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

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	%
МОУ Трубачевская ООШ	34	26	76
МОУ Широкинская СОШ	93	68	73
МОУ Ушмунская СОШ	30	26	87
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	252	184	73
МДОУ Газ-Заводский детский сад	92	58	63
МДОУ Широкинский детский сад	49	33	67

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

МДОУ Ушмунский детский сад	11	8	73
МДОУ Трубачевский детский сад	7	7	100

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

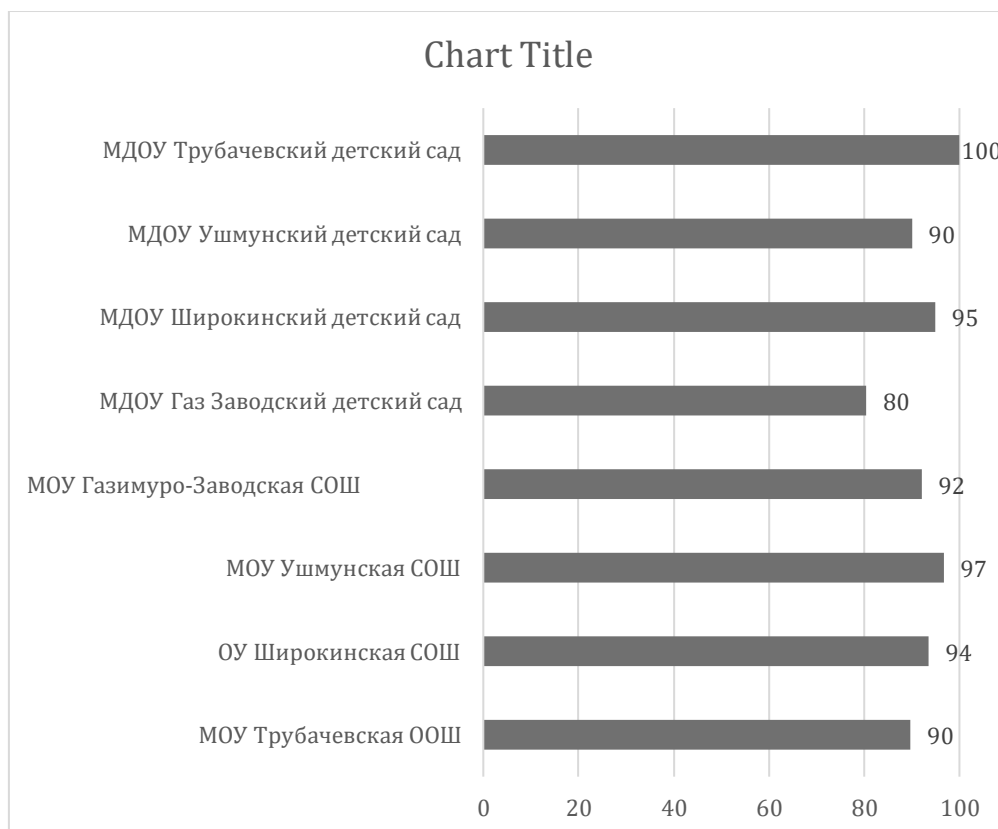
В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МОУ Трубачевская ООШ	34	9	26
МОУ Широкинская СОШ	93	47	51
МОУ Ушмунская СОШ	30	18	60
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	252	150	60
МДОУ Газ-Заводский детский сад	92	35	38
МДОУ Широкинский детский сад	49	25	51
МДОУ Ушмунский детский сад	11	4	36
МДОУ Трубачевский детский сад	7	3	43

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Результаты оценки качества **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

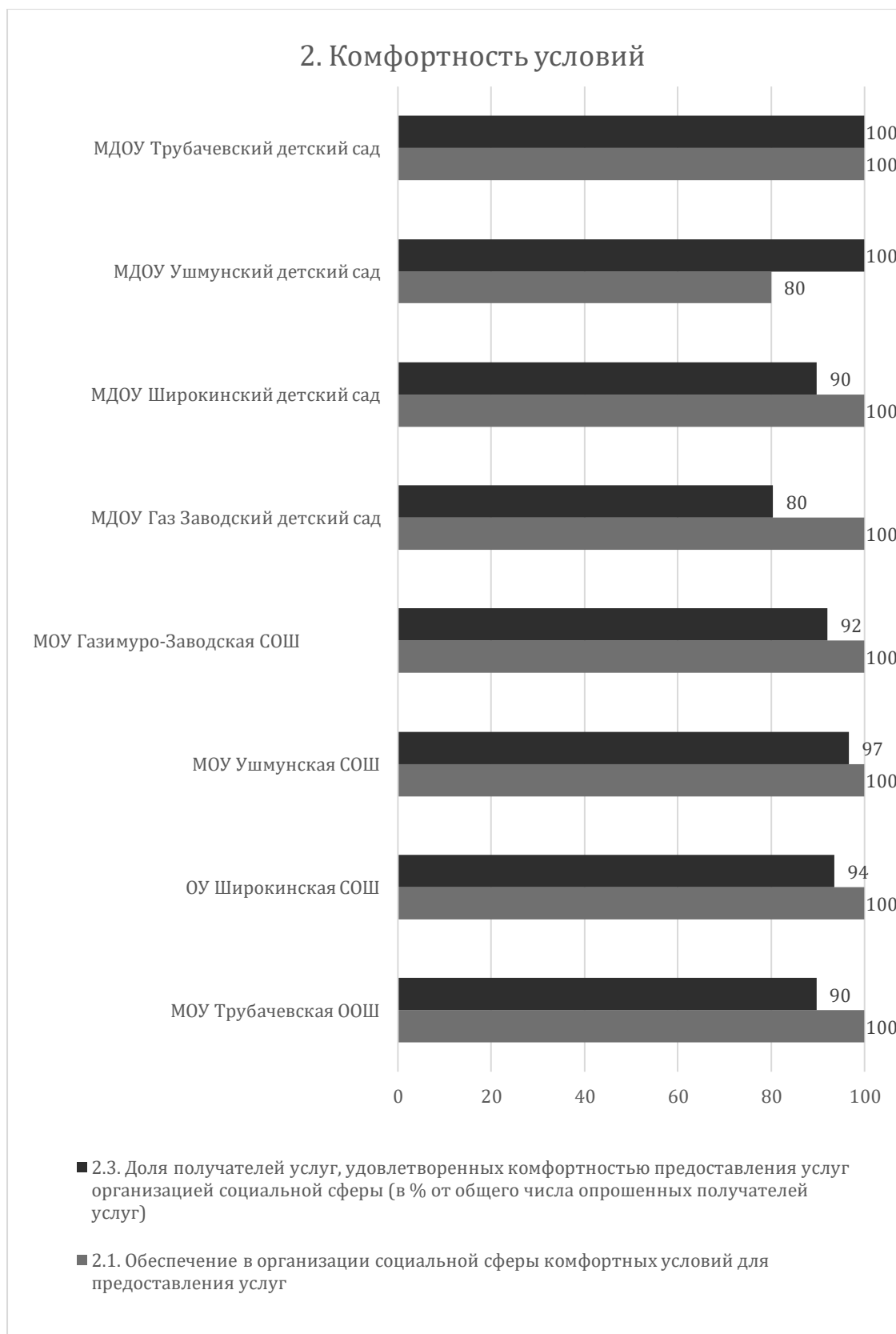
Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»



Максимальное количество баллов по данному критерию получило **МДОУ Трубачевский детский сад**, наименьшее - **МДОУ Газ-Заводский детский сад**.

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

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



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

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

Организации	Баллы
МОУ Трубачевская ООШ	100
ОУ Широкинская СОШ	100
МОУ Ушмунская СОШ	100
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	100
МДОУ Газ Заводский детский сад	100
МДОУ Широкинский детский сад	100
МДОУ Ушмунский детский сад	80
МДОУ Трубачевский детский сад	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	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МОУ Трубачевская ООШ	34	27	79

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

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

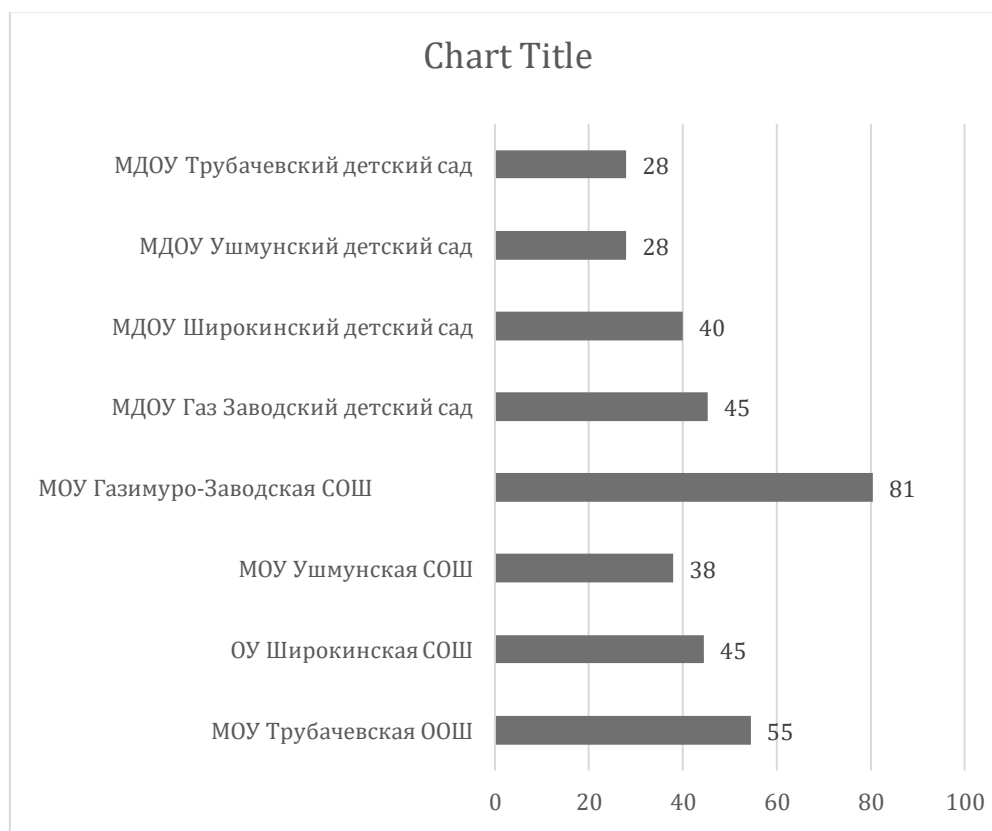
ОУ Широкинская СОШ	93	81	87
МОУ Ушмунская СОШ	30	28	93
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	252	212	84
МДОУ Газ Заводский детский сад	92	56	61
МДОУ Широкинский детский сад	49	44	90
МДОУ Ушмунский детский сад	11	11	100
МДОУ Трубачевский детский сад	7	7	100

В целом потребители услуг **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

39% потребителей услуг **МДОУ Газ-Заводский детский сад** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

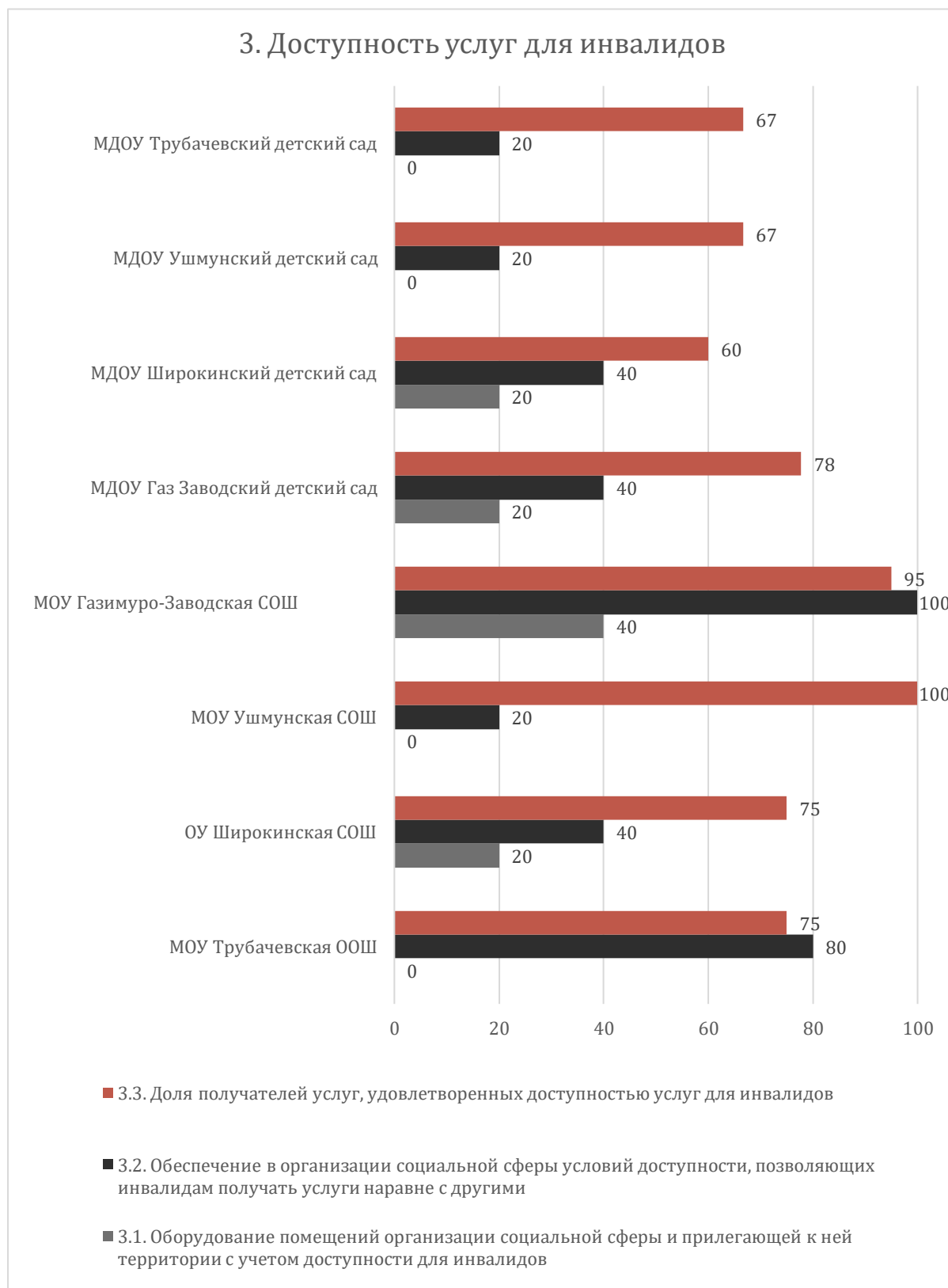
С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.



Наибольшее количество баллов по данному критерию получили **МОУ Газимуро-Заводская СОШ**, наименьшее - **МДОУ Трубачевский детский сад**.

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



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

4 организации (МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Ушмунская СОШ, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад) из 8 не имеют условий⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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

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

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

МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими⁶.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации⁷.

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

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

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

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁸.

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 «Газимуро-Заводский район»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МОУ Трубачевская ООШ	3	4	75
ОУ Широкинская СОШ	6	8	75
МОУ Ушмунская СОШ	2	2	100
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	19	20	95
МДОУ Газ Заводский детский сад	7	9	78
МДОУ Широкинский детский сад	3	5	60
МДОУ Ушмунский детский сад	2	3	67
МДОУ Трубачевский детский сад	2	3	67

От 5% до 40% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

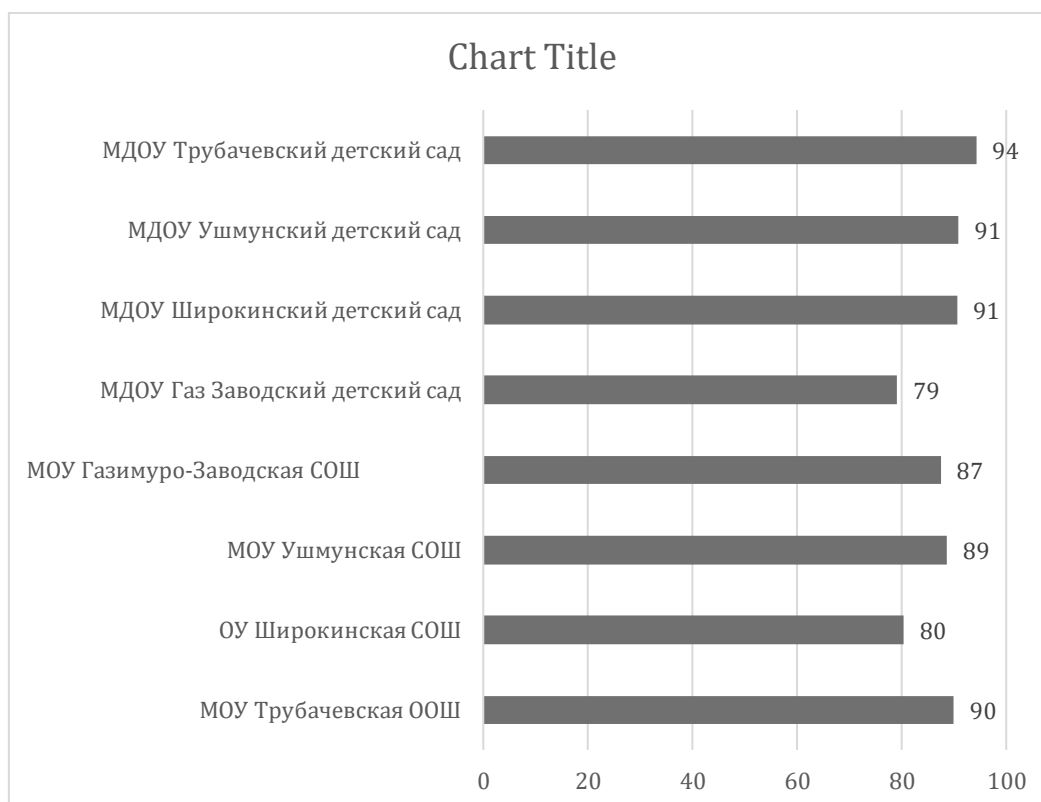
D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

Значение оценки качества в организациях муниципального района «Газимуро-Заводский район» по критерию 4 «Доброжелательность,

⁸ 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

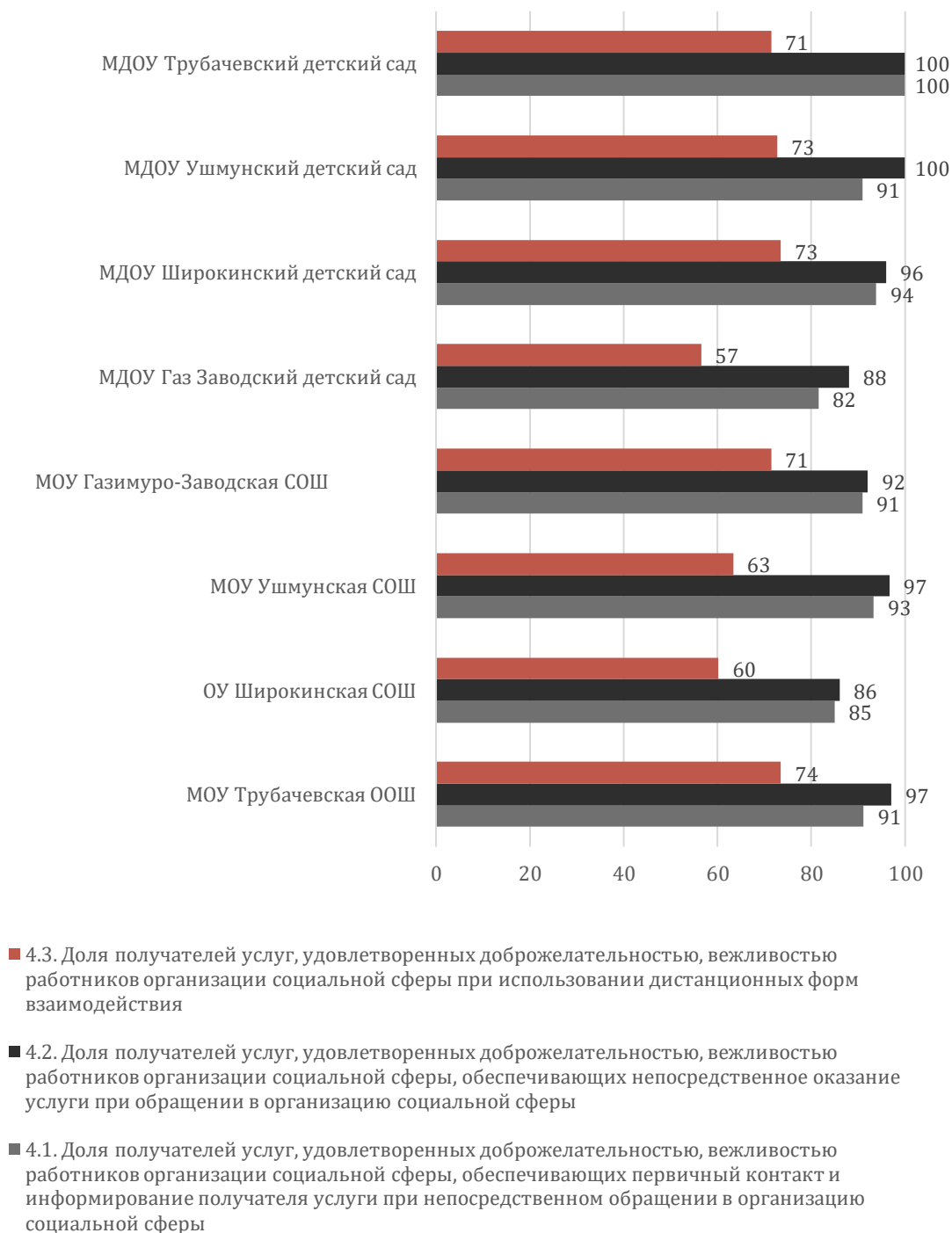
вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.



В целом потребители услуг **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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

4. Доброжелательность, вежливость работников



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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы

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

		работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 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	%
МОУ Трубачевская ООШ	34	31	91	33	97	25	74
МОУ Широкинская СОШ	93	79	85	80	86	56	60
МОУ Ушмунская СОШ	30	28	93	29	97	19	63
МОУ Газимуро-Заводская СОШ	252	229	91	232	92	180	71
МДОУ Газ Заводский детский сад	92	75	82	81	88	52	57
МДОУ	49	46	94	47	96	36	73

Широкинский детский сад							
МДОУ Ушмунский детский сад	11	10	91	11	100	8	73
МДОУ Трубачевский детский сад	7	7	100	7	100	5	71

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

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

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

Потребители услуг МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

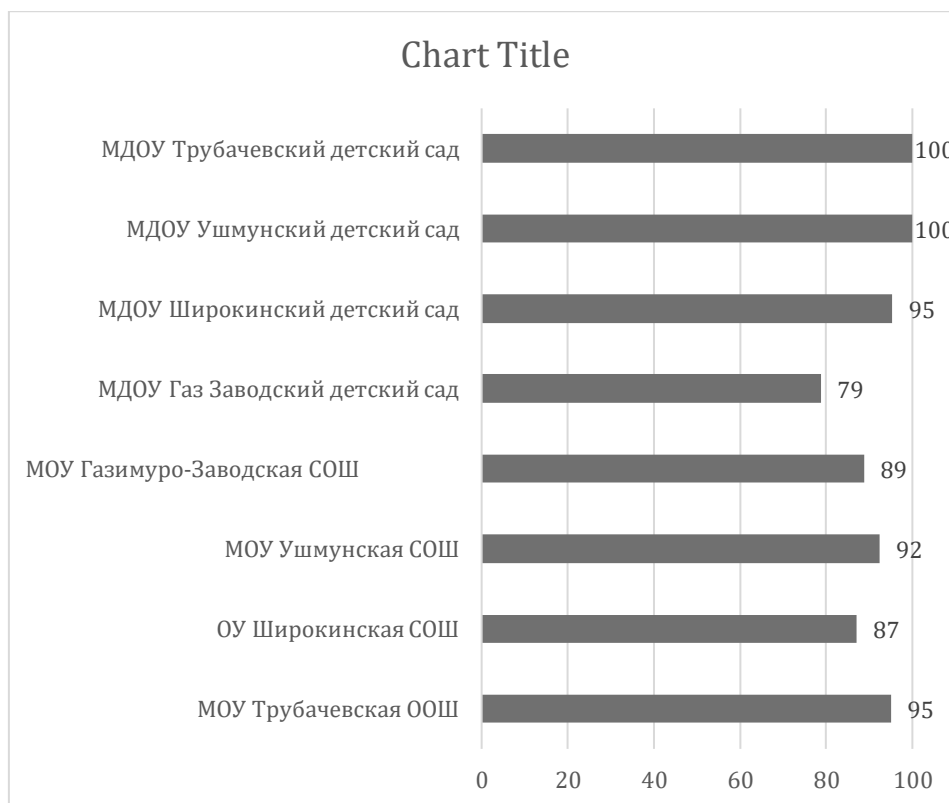
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (**Показатель 4.3.**)

От 29% до 40% потребителей услуг неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

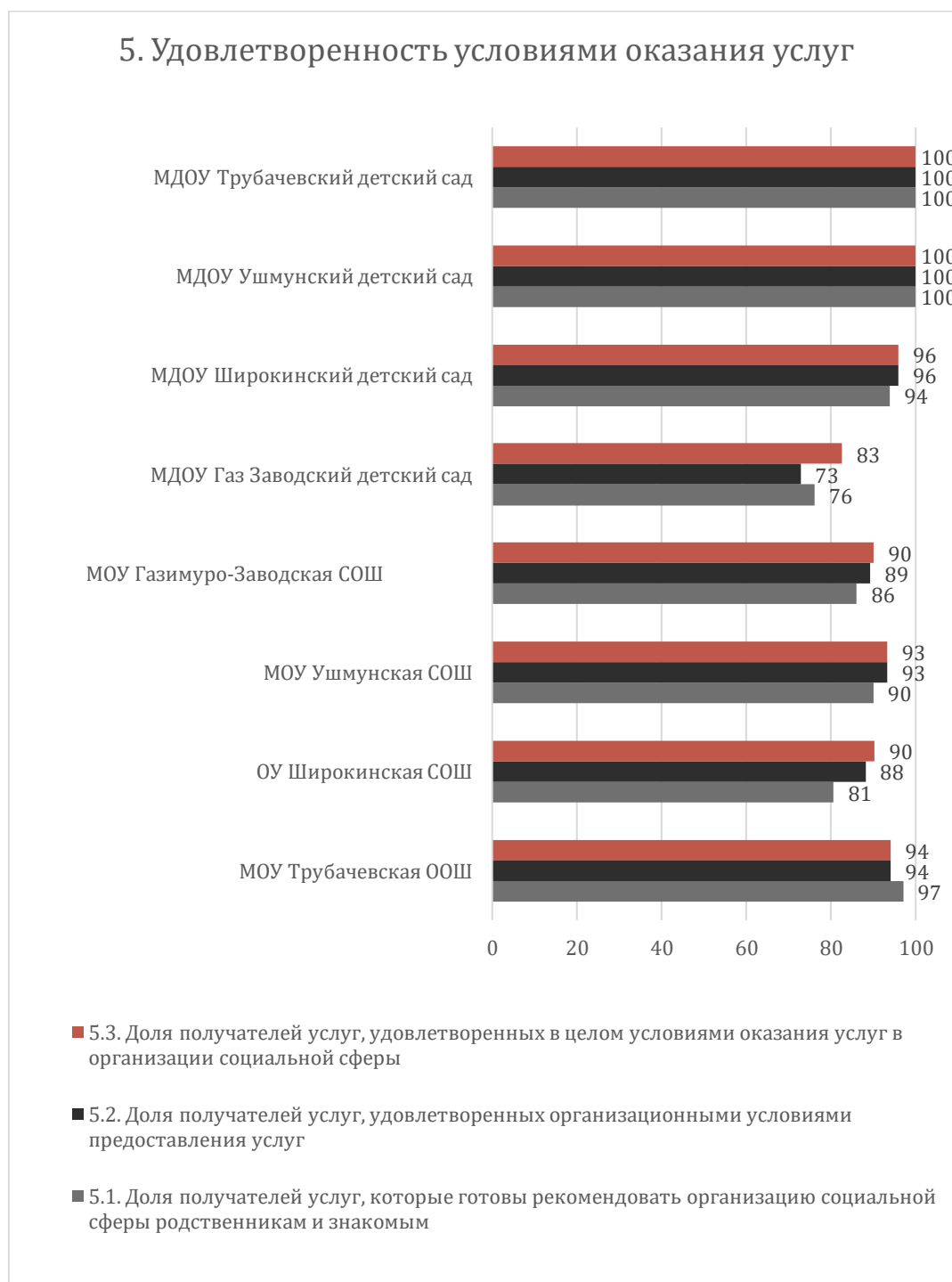
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Значение оценки качества **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** 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».



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.

Отчет 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 **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
 - стенд 1 организации (**МОУ Газимуро-Заводская СОШ**) из 8 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.
 - от 27% до 49% 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».
2. в 7 организациях (**МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ**

Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

- Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МОУ Трубачевская ООШ, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад.**

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» **МОУ Газимуро-Заводская СОШ.**

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

4 организации (**МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Ушмунская СОШ, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад**) из 8 не имеют условий⁹, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации¹⁰.

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

МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ

⁹ 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»)

¹⁰ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

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

Трубачевский детский сад имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹¹.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации¹².

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

От 5% до 40% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

От 6% до 27% потребителей услуг недовольны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Газимуро-Заводский район» составило **86** баллов при 100 возможных.

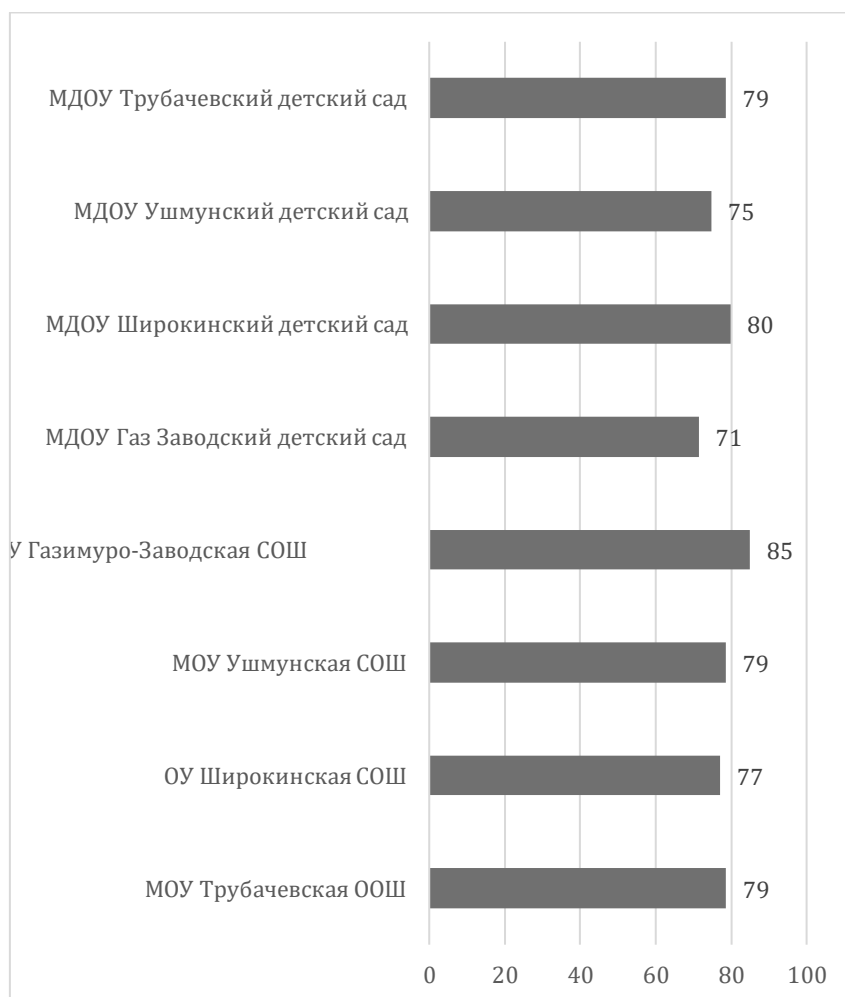
На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2021 году:

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

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

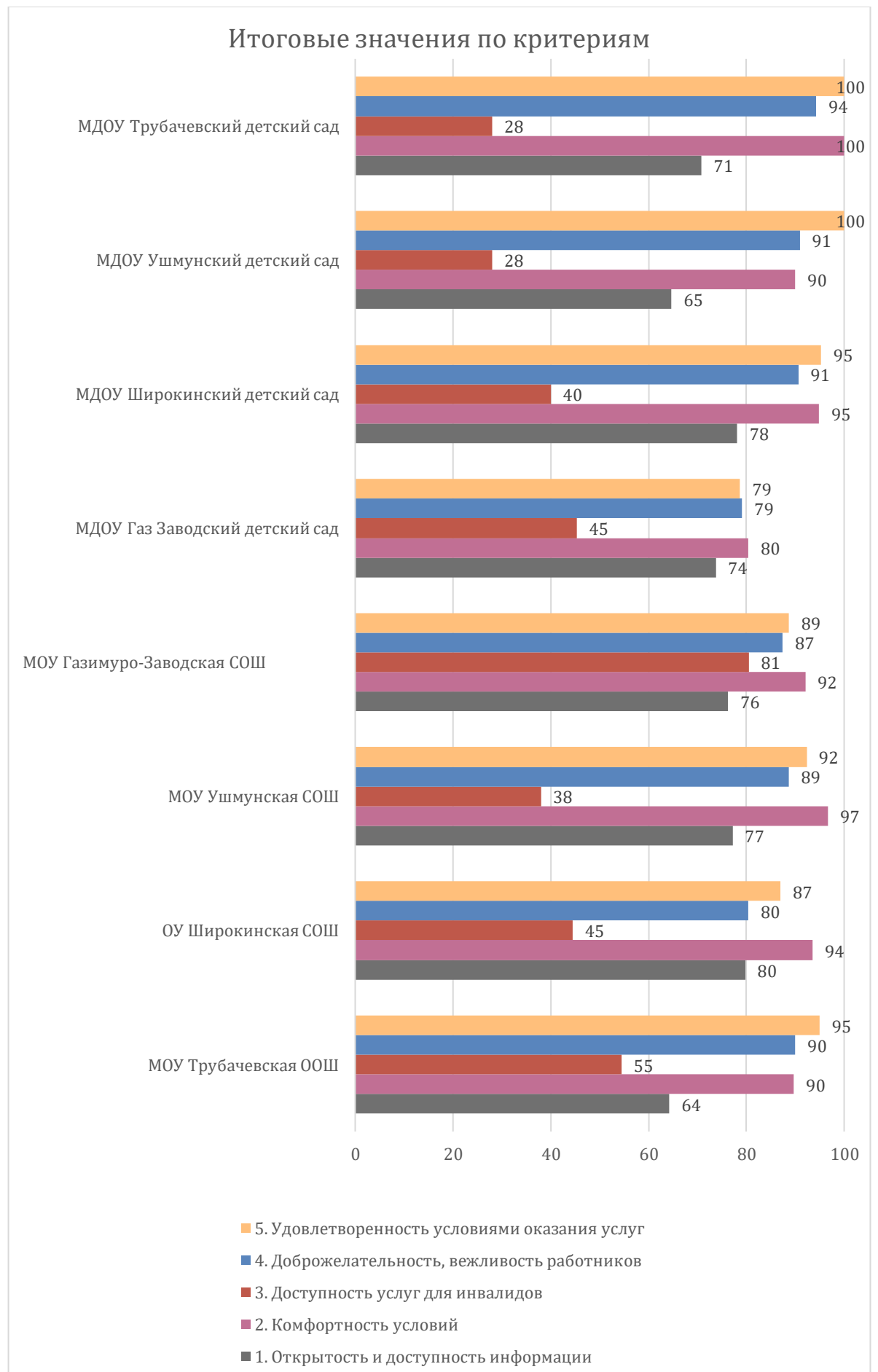
Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»



Наибольшее итоговое количество баллов получило **МОУ Газимуро-Заводская СОШ**, наименьшее - **МОУ Газимуро-Заводская 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» **МОУ Газимуро-Заводская СОШ.**

В 7 организациях (**МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МОУ Трубачевская ООШ, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад.**

От 27% до 49% 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 организации (**МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Ушмунская СОШ, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад**) из 8 не имеют условий¹⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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

МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹⁵.

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

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории¹⁶.

От 5% до 40% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

1. руководителям **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. учредителям организаций муниципального района «Газимуро-Заводский район» провести проверки соблюдения **МОУ Трубачевская ООШ, МОУ Широкинская СОШ, МОУ Ушмунская СОШ, МОУ Газимуро-Заводская СОШ, МДОУ Газ-Заводский детский сад, МДОУ Широкинский детский сад, МДОУ Ушмунский детский сад, МДОУ Трубачевский детский сад** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций, обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;

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

3. **учредителям организаций муниципального района «Газимуро-Заводский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. учредителям организаций муниципального района «Газимуро-Заводский 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.

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

**План мероприятий по улучшению качества работы в образовательных организациях
Газимуро-Заводского района с учетом результатов независимой оценки качества услуг в 2021 году.**

Мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный	Планируемый результат
1. Открытость и доступность информации об образовании			
Осуществление контроля за размещением информации на сайтах и стендах образовательных организаций в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.	постоянно	Руководители образовательных организаций	Наличие на сайтах, стендах образовательных организаций актуальной информации регламентированной в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.
Осуществление контроля за актуальностью размещения информации	постоянно	Руководители образовательных организаций	Наличие на сайте актуальной информации
2. Доступность услуг для инвалидов.			
Создание стоянок для автотранспортных средств инвалидов	До 2022 г	Руководители образовательных организаций. Администрация МР «Газимуро-Заводский район»	Наличие стоянок для автотранспортных средств инвалидов возле ОО
Оборудование здания ОО адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами	До 2022 г	Руководители образовательных организаций. Администрация МР «Газимуро-Заводский район»	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Создание специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	До 2022 г.	Руководители образовательных организаций. Администрация МР «Газимуро-Заводский район»	специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
Создать условия для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	До 2022 г	Руководители образовательных организаций. Администрация МР «Газимуро-Заводский район»	Условия в ОО для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Приложение 3
к протоколу заседания Общественного совета
по проведению независимой оценке качества условий
оказания услуг организациями в сфере культуры
при администрации муниципального района
«Газимуро – Заводский район»
№ 4 от 11 октября 2021 г.

**Перечень образовательных организаций подлежащих оценке качества условий
оказания услуг муниципальными учреждениями образования в 2022 году**

№	Наименование организации	Юридический адрес	Адрес сайта
1	Муниципальное общеобразовательное учреждение Кактолгинская средняя общеобразовательная школа	673646 Забайкальский край, Газимуро-Заводский район, с.Кактолга, ул.Школьная,1	http://shs_kakt.gazz.zabedu.ru/
2	Муниципальное общеобразовательное учреждение Будюмканская основная общеобразовательная школа	673646 Забайкальский край, Газимуро-Заводский район, с.Будюмкан, ул.Школьная,6	http://sho_budm.gazz.zabedu.ru/
3	Муниципальное общеобразовательное учреждение Тайнинская основная общеобразовательная школа	673633 Забайкальский край, Газимуро-заводский район, с.Тайна, ул.Центральная,27	http://sho_tain.gazz.zabedu.ru/
4	Муниципальное общеобразовательное учреждение Буруканская основная общеобразовательная школа	673641 Забайкальский край, Газимуро-Заводский район, с.Бурукан, ул.Школьная,7	http://sho_burk.gazz.zabedu.ru/
5	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Католинский детский сад	673646 Забайкальский край, Газимуро-Заводский район, с.Кактолга, ул.Школьная,2	http://ds_kakt.gazz.zabedu.ru
6	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Тайнинский детский сад	673633 Забайкальский край, Газимуро-заводский район, с.Тайна, ул.Центральная,25	https://taina.tvoyasadik.ru
7	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Буруканский детский сад	673641 Забайкальский край, Газимуро-Заводский район, с.Бурукан, ул.Набережная,11	http://ds_burk.gazz.zabedu.ru
8	Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» Газимуро-Заводского района	673630 Забайкальский край, Газимуро-Заводский район, с.Газимурский Завод, ул.Рабочая, 7	http://dush-gaz.zabaikalschool.ru

Сроки проведения анкетирования потребителей услуг январь-май 2022 г.

**Предложение для разработки технического задания для организации, которая
осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг
организациями образования**

Техническое задание
на выполнение работ сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг
организациями образования

1. Предоставление доступа к автоматизированной системе проведения опроса потребителей услуг организаций образования.

2. Сбор и обобщение данных, формирование базы данных с использованием автоматизированной системы Исполнителя. При сборе данных необходимо использовать:

– официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

– информацию, полученную в процессе обследования мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации и т.п.).

3. Выполнение работ осуществляются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами, регламентирующими данную сферу деятельности, в том числе Федеральным законом от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

4. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации на основе анкет, актов оценки качества работы организаций культуры.

5. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций, результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций, систематизация основных недостатков в работе организаций культуры, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

6. Расчет интегральной оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

7. Оценочные листы заполняются по каждой организации культуры отдельно. При проведении анкетирования должны быть опрошены потребители услуг в количестве, обеспечивающем требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утвержденных федеральным органом исполнительной власти.

8. Построение рейтинга организаций образования по результатам полученной информации в виде таблицы в формате Microsoft Excel (.xls, .xlsx):

- по каждому общему критерию;
- по пяти критериям и их показателям.

9. Подготовка и оформление отчета.

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации образования, в отношении которой проводится независимая оценка качества, представляется оператором в органы местного самоуправления, с которыми заключен государственный (муниципальный) контракт, на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на Официальном сайте.

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

а) перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю оценки (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.