

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 февраля 2023 года по 5 июня 2023 года на основании договора №14-о от 30 января 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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

05.06.2023

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

- 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 **9 организаций** образования муниципального района «Агинский район».

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

МОУ Адон-Челонская НОШ
МОУ Баян-Булакская НОШ
МОУ Орловская СОШ
МОУ Цокто-Хангильская СОШ
МОУ Новоорловская СОШ
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"

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»,

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

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 Адон-Челонская НОШ	14	44	1	7	4	8
МОУ Баян-Булакская НОШ	14	44	8	57	24	53
МОУ Орловская СОШ	14	44	1	7	33	75
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	14	44	3	21	35	80
МОУ Новоорловская СОШ	14	44	6	39	22	49
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	11	40	4	32	33	83
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	11	40	5	45	11	28
МДОУ Гунэйский	11	40	8	73	32	79

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»)

детский сад "Улаалзай"						
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	11	40	9	82	27	66

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

- стенды 6 организаций (МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко") из 9 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты 3 организаций (МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко") 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 «Агинский район»** получили:

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	Баллы
МОУ Адон-Челонская НОШ	8
МОУ Баян-Булакская НОШ	55
МОУ Орловская СОШ	41
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	50
МОУ Новоорловская СОШ	44
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	57
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	36
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	76
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	74

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: **МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"**.

Организация-оператор указывает на нарушение **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"** 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 **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** 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 **5** организациях (**МОУ Орловская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"**) 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 Адон-Челонская НОШ	100
МОУ Баян-Булакская НОШ	90
МОУ Орловская СОШ	100
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	100
МОУ Новоорловская СОШ	100
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	60
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	90
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	60
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	90

В целом МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр" обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай".

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 Адон-Челонская НОШ	1
МОУ Баян-Булакская НОШ	1
МОУ Орловская СОШ	127
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	47

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

МОУ Новоорловская СОШ	176
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	52
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	25
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	15
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	18

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

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

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

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

Организация	Число респондентов	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы 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 и социальной сферы	%
МОУ Адон-Челонская НОШ	1	1	100	1	100	1	100

МОУ Баян-Булакская НОШ	1	1	100	1	100	1	100
МОУ Орловская СОШ	127	90	71	89	70	87	69
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	47	47	100	46	98	47	100
МОУ Новоорловская СОШ	176	175	99	166	94	175	99
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	52	44	85	44	85	46	88
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	25	21	84	24	96	25	100
МДОУ Гунзэйский детский сад "Улаалзай"	15	15	100	15	100	15	100
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	18	18	100	18	100	18	100

Значения показателей 9 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунзэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

12-31% получателей услуг **МДОУ Орловский детский сад "Солнышко" и МОУ Орловская СОШ** не удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

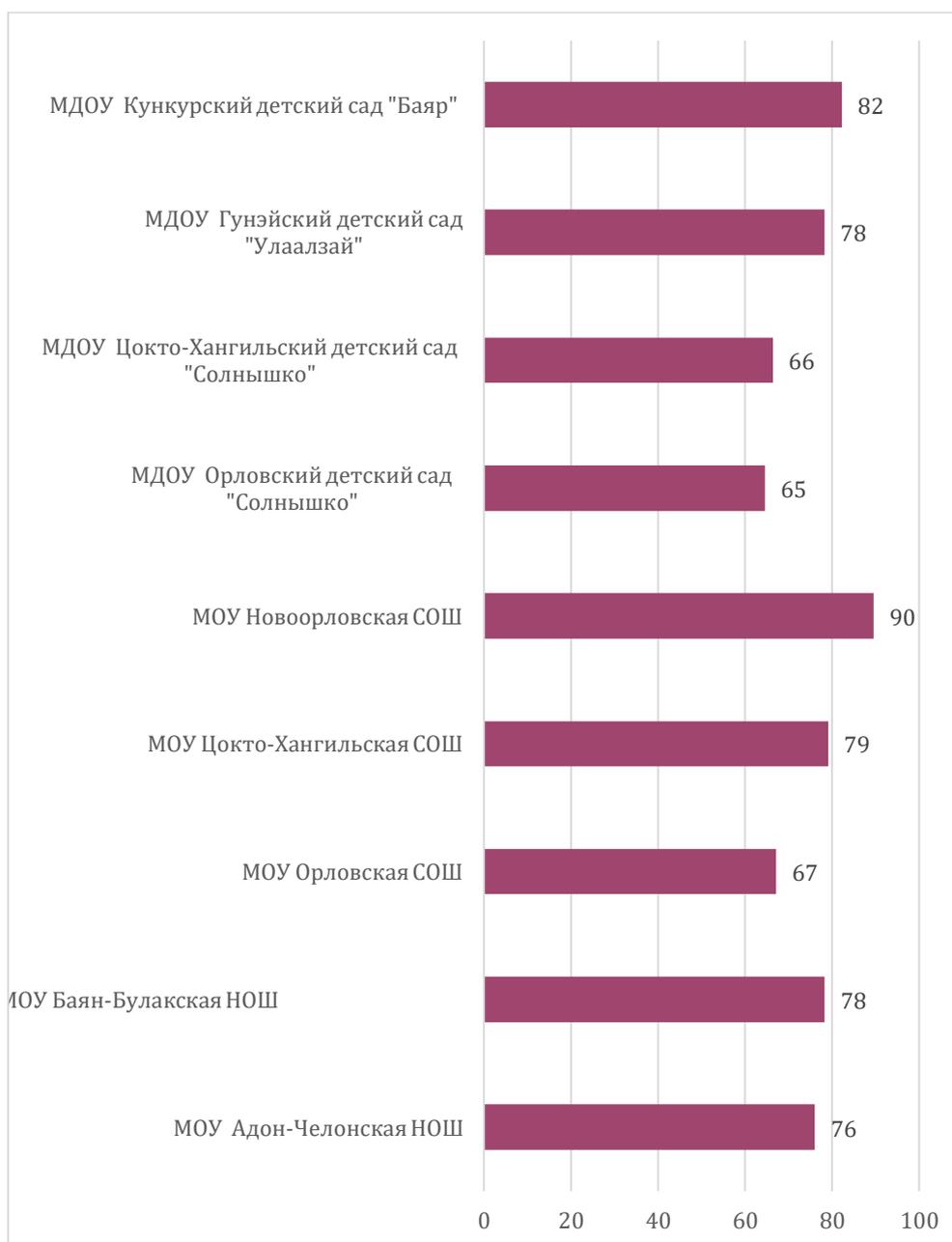
**5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)**

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

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 «Агинский район» составило **76** баллов при 100 возможных.

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



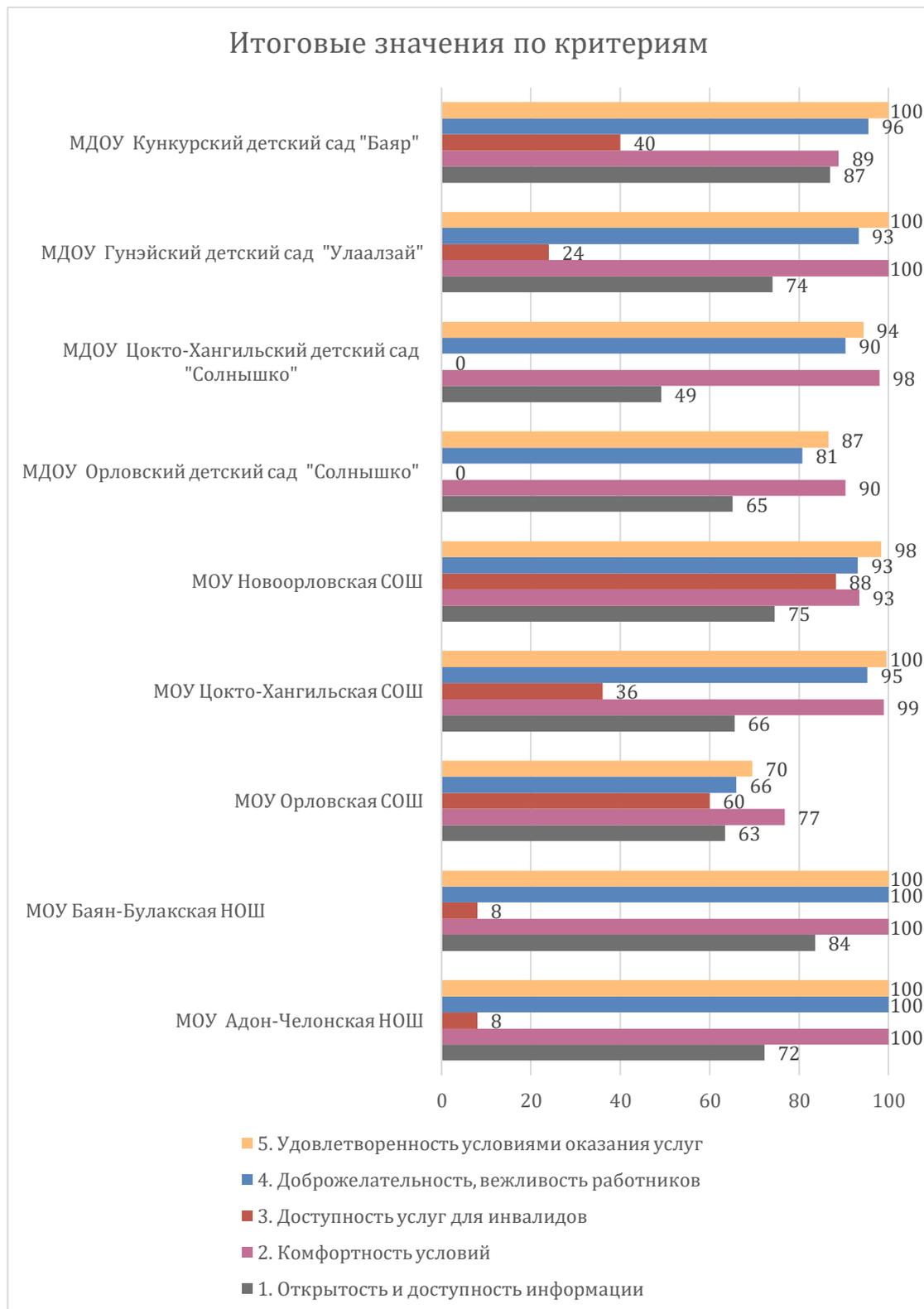
Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ Новоорловская СОШ**, наименьшее - **МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"**.

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 Адон-Челонская НОШ	72	100	8	100	100
МОУ Баян-Булакская НОШ	84	100	8	100	100
МОУ Орловская СОШ	63	77	60	66	70
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	66	99	36	95	100
МОУ Новоорловская СОШ	75	93	88	93	98
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	65	90	0	81	87
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	49	98	0	90	94
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	74	100	24	93	100
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	87	89	40	96	100

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

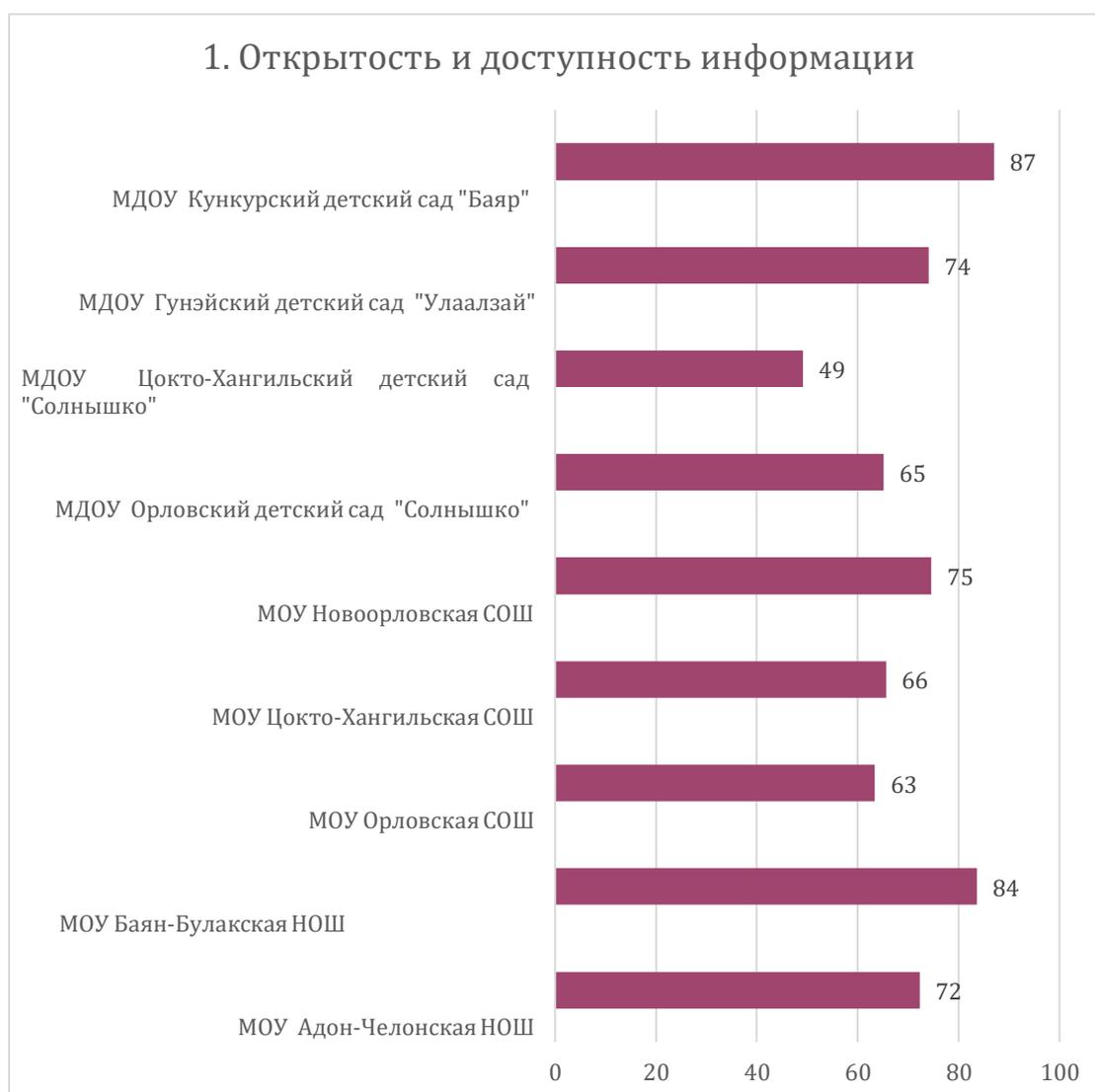
Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации» и «Доступность услуг для инвалидов».



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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** представлены на следующей гистограмме.

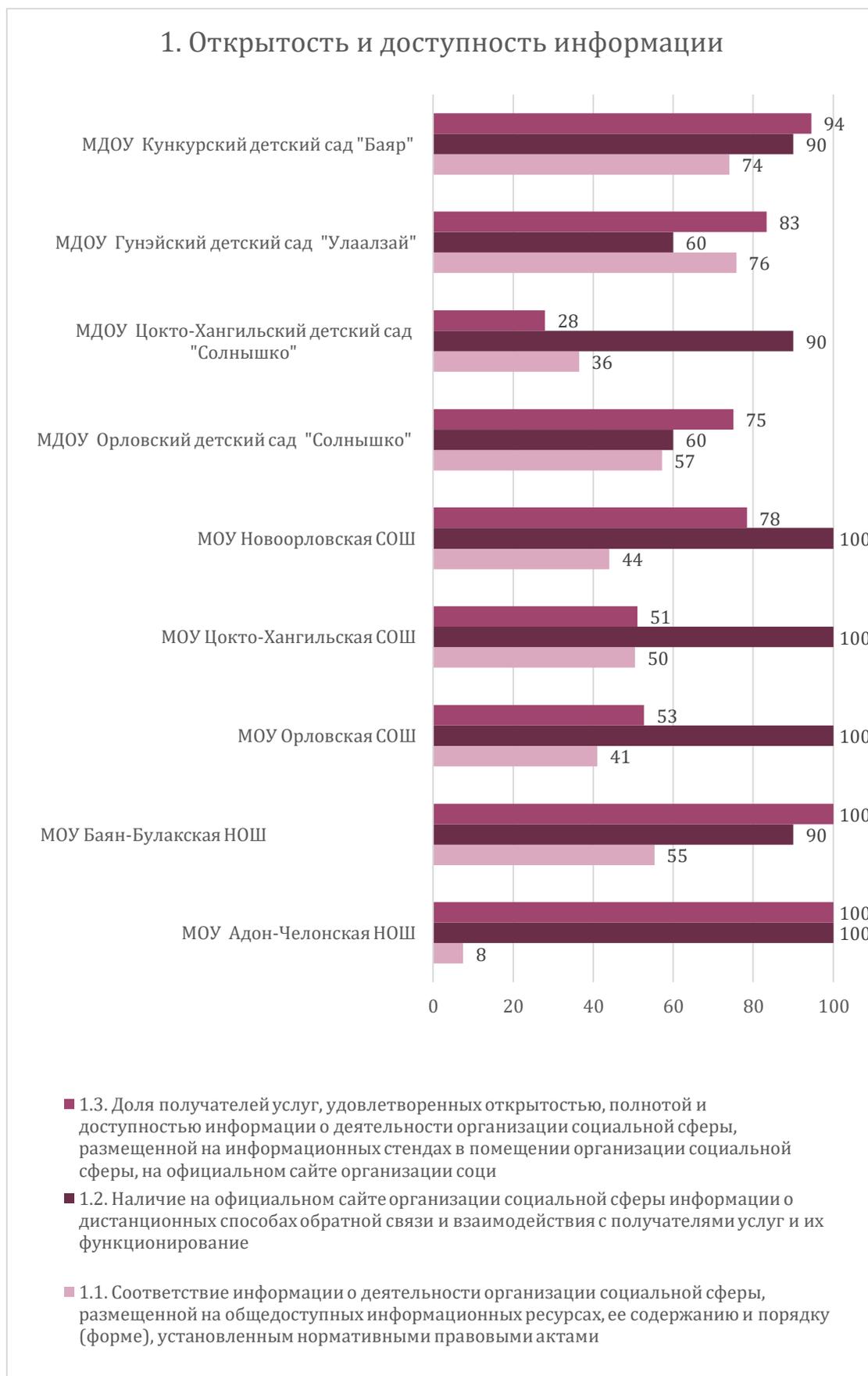
Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



Наибольшее количество баллов (87 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получили **МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"**, наименьшее (49 баллов) - **МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"**.

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

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 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 Адон-Челонская НОШ	100
МОУ Баян-Булакская НОШ	100

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

МОУ Орловская СОШ	53
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	51
МОУ Новоорловская СОШ	78
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	75
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	28
МДОУ Гунзэйский детский сад "Улаалзай"	83
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	94

Исследование показало, что от 17% до 62% 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 Адон-Челонская НОШ	1	1	100
МОУ Баян-Булакская НОШ	1	1	100
МОУ Орловская СОШ	127	72	57
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	47	24	51
МОУ Новоорловская СОШ	176	126	72
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	52	39	75
МДОУ Цокто-	25	9	36

Хангильский детский сад "Солнышко"			
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	15	14	93
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	18	18	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.)

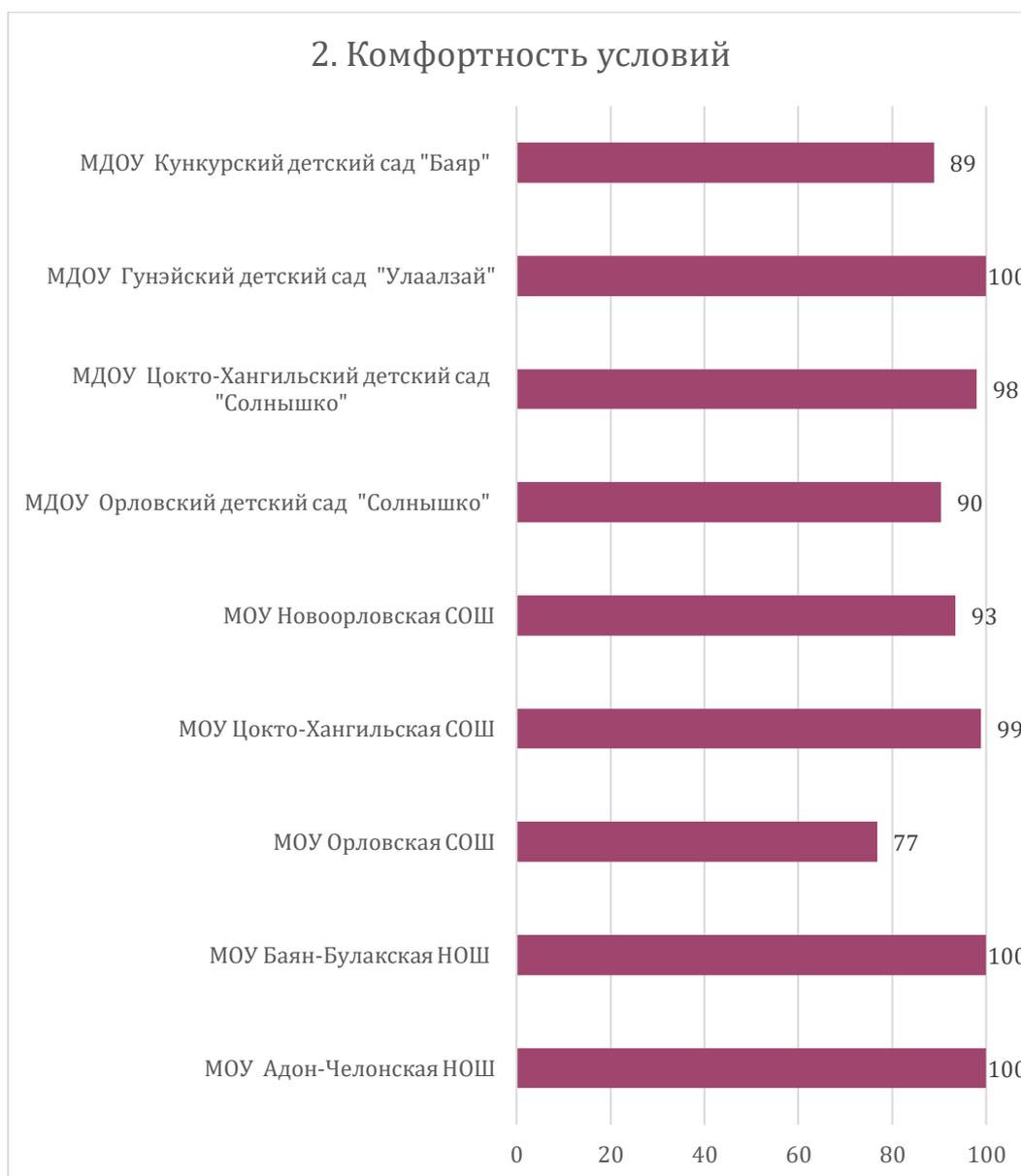
В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

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 Адон-Челонская НОШ	1	1	100
МОУ Баян-Булакская НОШ	1	1	100
МОУ Орловская СОШ	127	62	49
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	47	24	51
МОУ Новоорловская СОШ	176	150	85
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	52	39	75
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	25	5	20
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	15	11	73
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	18	16	89

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

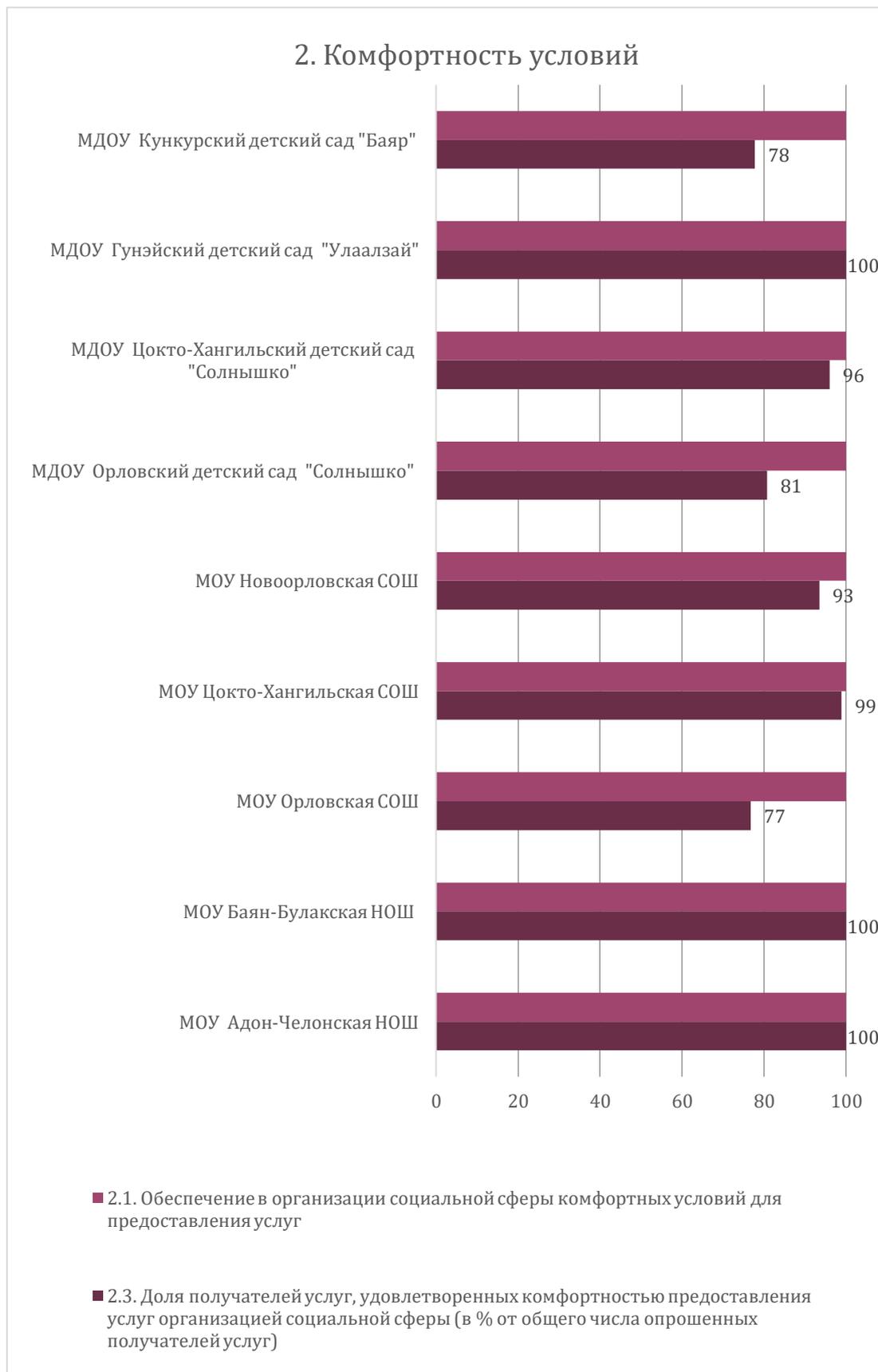
Результаты оценки качества **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** 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 **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"**, наименьшее - **МОУ Орловская СОШ**.

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 Адон-Челонская НОШ	100
МОУ Баян-Булакская НОШ	100
МОУ Орловская СОШ	100
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	100
МОУ Новоорловская СОШ	100
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	100
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	100
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	100
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	100

Как показало исследование, 9 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
-------------	--------------------	---

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»

		сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МОУ Адон-Челонская НОШ	1	1	100
МОУ Баян-Булакская НОШ	1	1	100
МОУ Орловская СОШ	127	68	54
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	47	46	98
МОУ Новоорловская СОШ	176	153	87
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	52	42	81
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	25	24	96
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	15	15	100
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	18	14	78

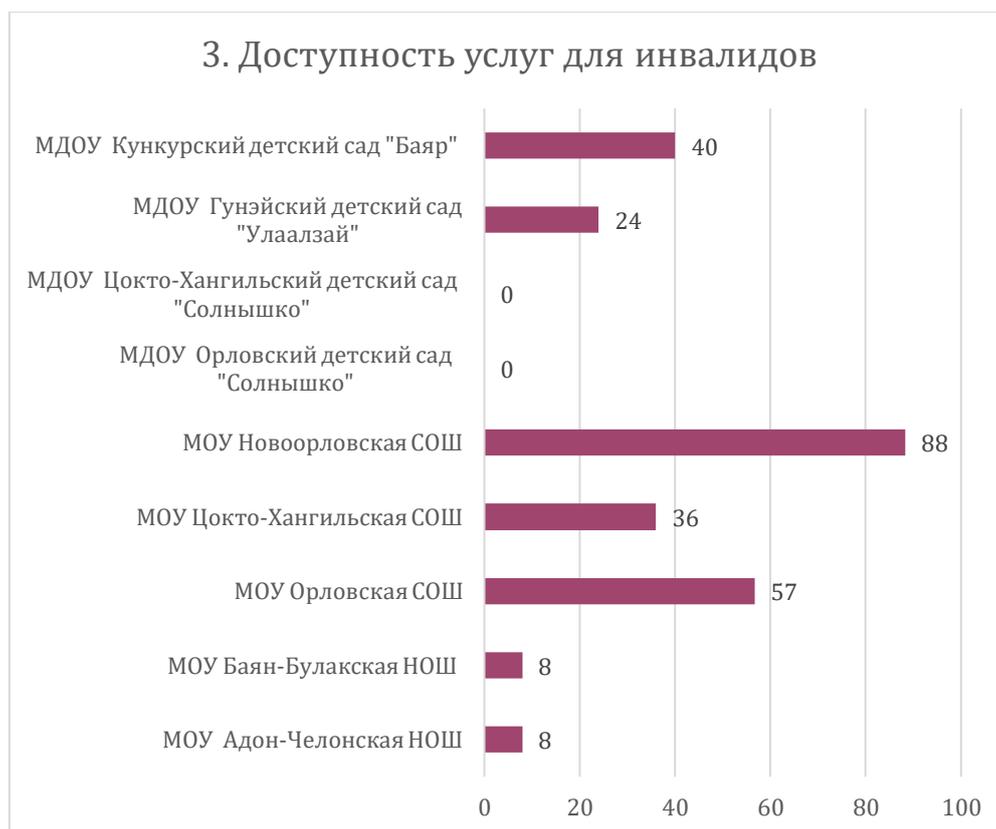
В целом потребители услуг **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

46% потребителей услуг **МОУ Орловская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

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

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

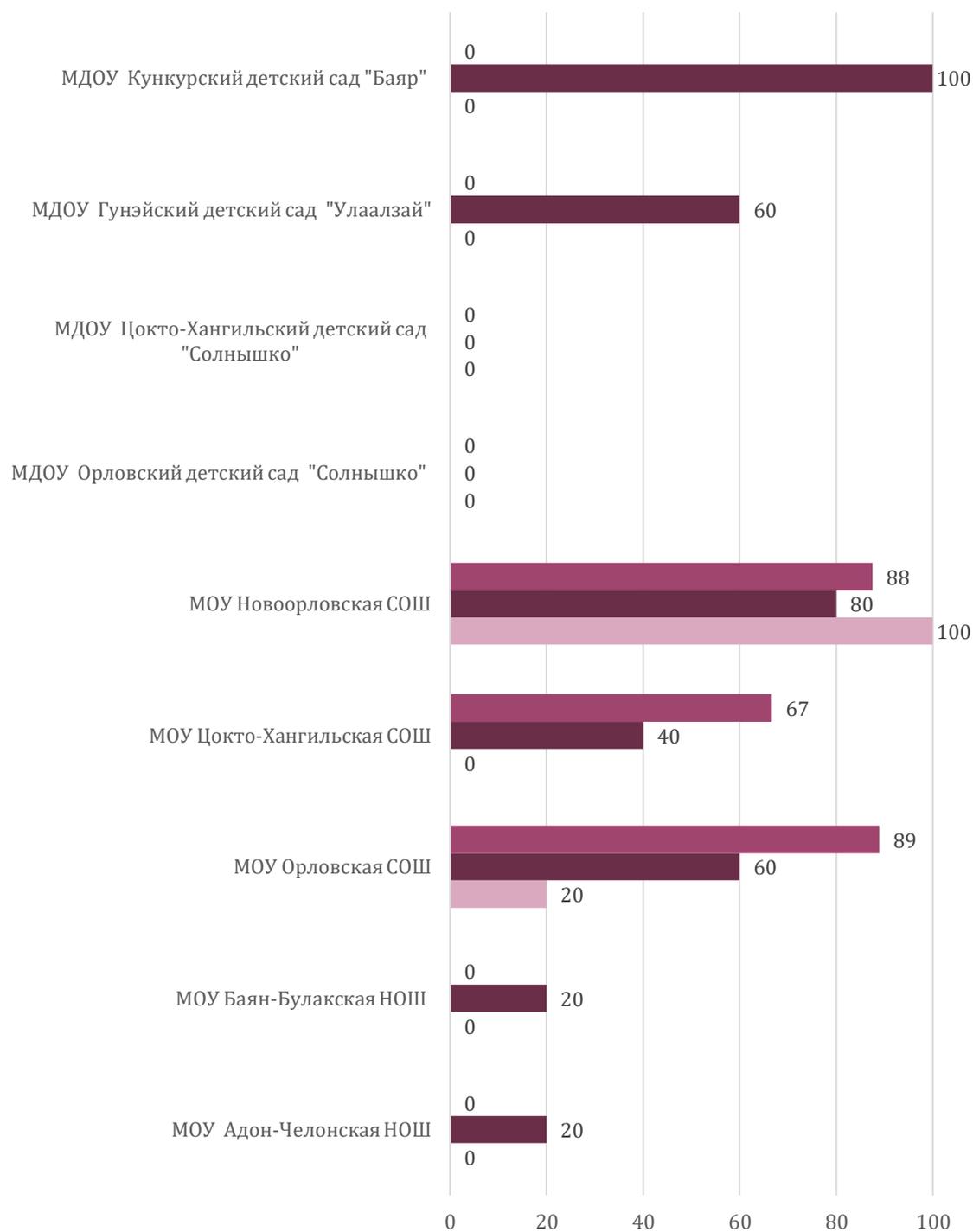
Значение оценки качества **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МОУ Новоорловская СОШ**, наименьшее - **МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"** и **МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"**.

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

3. Доступность услуг для инвалидов



■ 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

■ 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

■ 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

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

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

7 организаций (МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр") из 9 не имеют условий⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – по 1-5 условия.

В таблице ниже приводится наличие условий по каждой организации.

Организация-оператор отмечает отсутствие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), 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».

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»)

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Показатель	Условия	МОУ Адон-Челюнская НОШ	МОУ Баян-Булакская НОШ	МОУ Орловская СОШ	МОУ Цокто-Хангильская СОШ	МОУ Новоорловская СОШ	МДОУ Орловский детский сад "Солнышк"	МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	МДОУ Гунзэйский детский сад "Улаалзай"	МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"
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	0	1	0	1	0	0	0	0
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Всего (5)	0	0	1	0	5	0	0	0	0

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

2 организации (МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко") не имеют условий⁵, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими⁶.

В таблице ниже приводится наличие условий по каждой организации.

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»)

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»)

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Показатель	Условия	МОУ Адон-Челонская НОШ	МОУ Баян-Булакская НОШ	МОУ Орловская СОШ	МОУ Цокто-Хангильская СОШ	МОУ Новоорловская СОШ	МДОУ Орловский детский сад "Солнышк"	МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	МДОУ Гунзэйский детский сад "Улаалзай"	МДОУ Кукурский детский сад "Баяр"
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	1	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0	0	1	1	1	0	0	1	1
	5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на	0	0	1	0	1	0	0	0	1

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

	прилегающей территории;									
	б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1	1	1	1	0	0	1	1
	Всего (6)	1	1	3	2	4	0	0	2	3

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

В МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай" не предусмотрены адаптированные образовательные программы и отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

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 Брайл, отсутствие 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 территории⁷.

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 «Агинский район»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МОУ Адон-Челонская НОШ	0	0	0
МОУ Баян-Булакская НОШ	0	0	0
МОУ Орловская СОШ	8	9	89
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	2	3	67
МОУ Новоорловская СОШ	7	8	88
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	0	0	0
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	0	0	0
МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"	0	0	0
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	0	0	0

От 11% до 33% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

⁷ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг
05.06.2023

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

D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

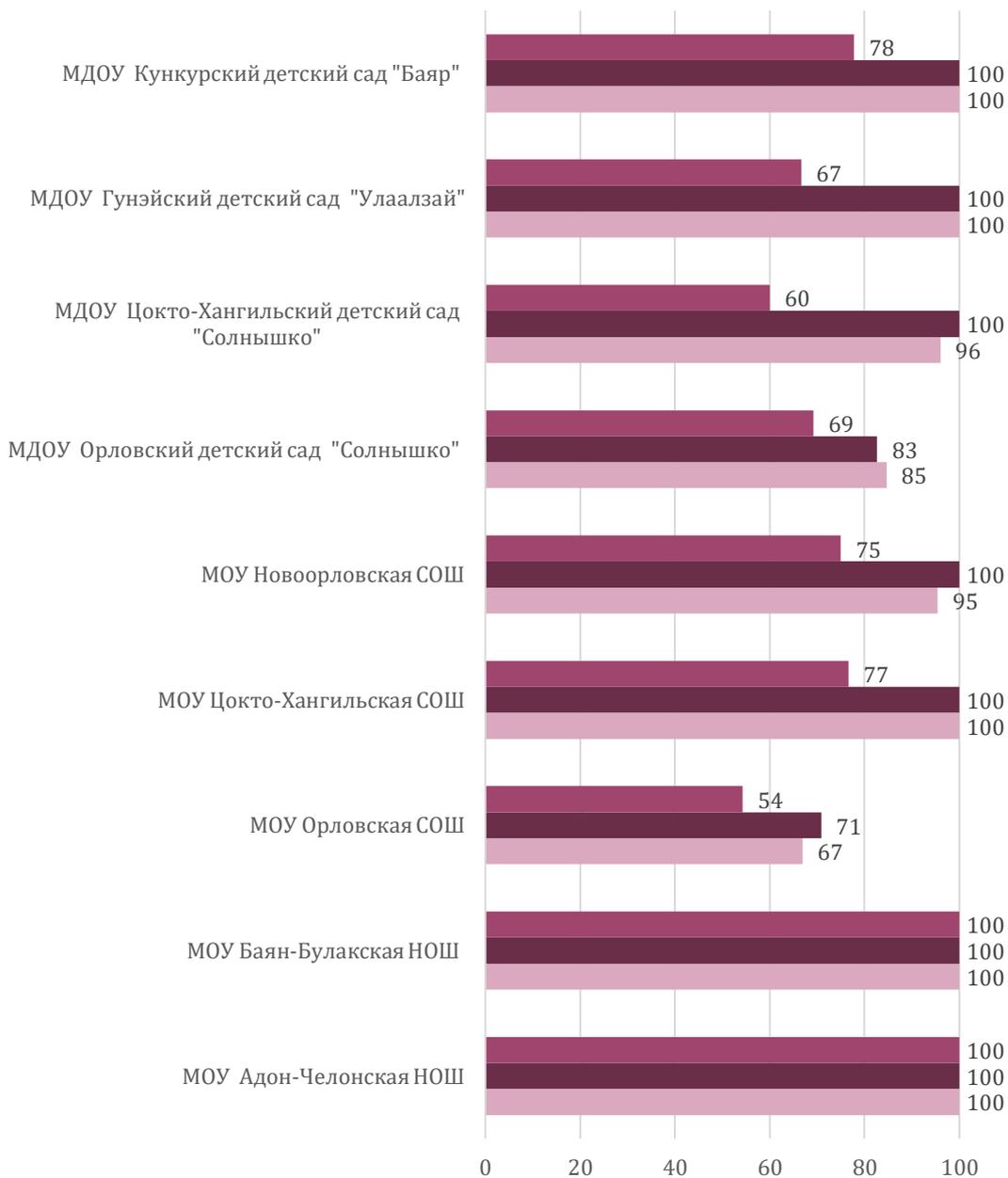
Значение оценки качества в организациях муниципального района «Агинский район» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.



В целом потребители услуг **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** 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

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

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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	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 Адон-Челонская НОШ	1	1	100	1	100	1	100
МОУ Баян-Булакская НОШ	1	1	100	1	100	1	100
МОУ Орловская	127	85	67	90	71	69	54

СОШ							
МОУ Цокто-Хангильская СОШ	47	47	100	47	100	36	77
МОУ Новоорловская СОШ	176	168	95	176	100	132	75
МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"	52	44	85	43	83	36	69
МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"	25	24	96	25	100	15	60
МДОУ Гунзэйский детский сад "Улаалзай"	15	15	100	15	100	10	67
МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"	18	19	95	19	95	17	85

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 Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунзэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр" в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих

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

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 46% потребителей услуг недовольны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

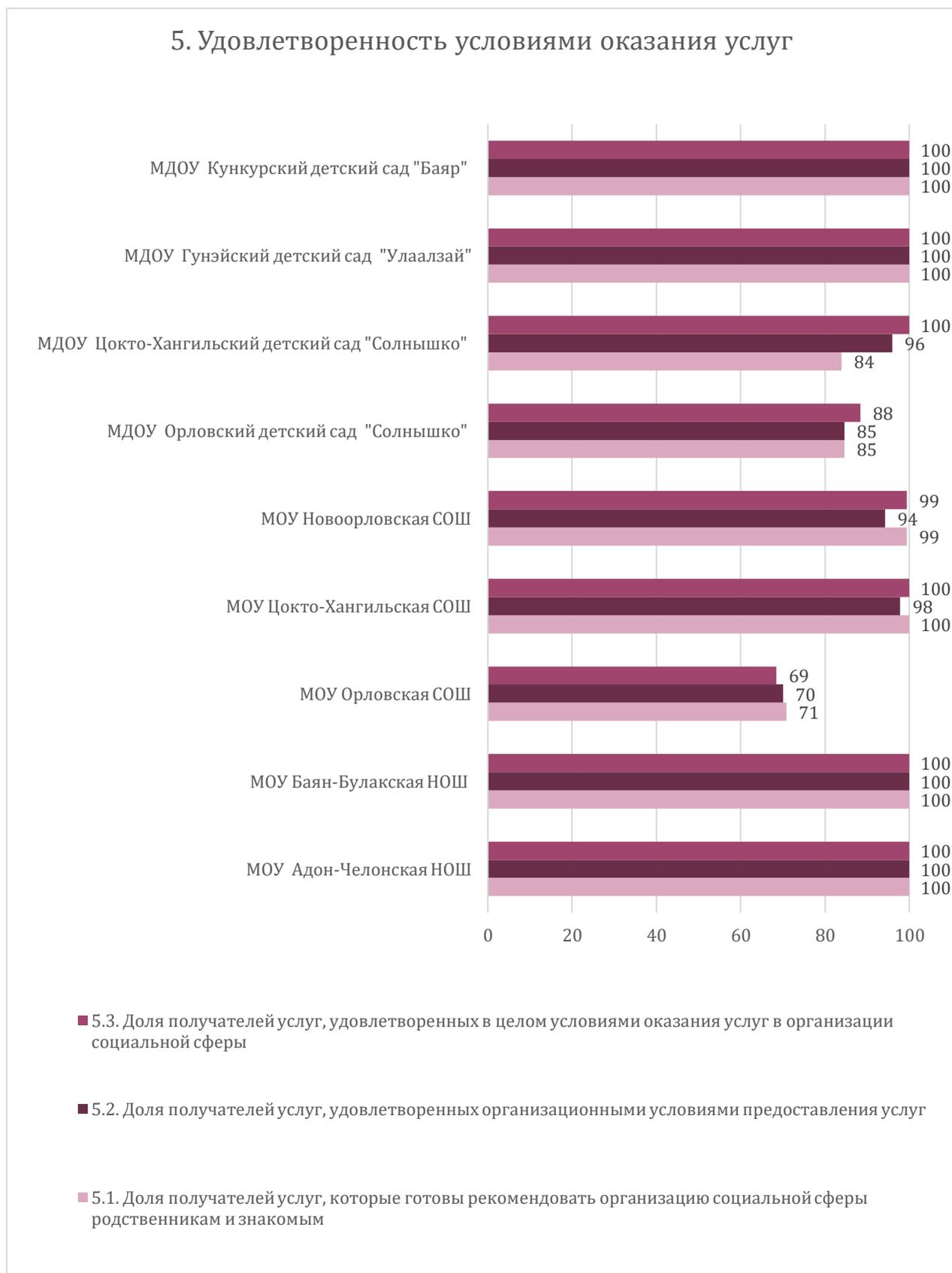
Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр" 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».



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

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

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

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

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

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

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

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр" выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
– стенды 6 организаций (МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ,

- МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко")** из 9 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты 3 организаций (**МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко")** содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
 - от 17% до 62% 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»;
 - в 5 организациях (**МОУ Орловская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай")** 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 **МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай".**

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: **МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко".**

Организация-оператор указывает на нарушение **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"** 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»:

46% потребителей услуг **МОУ Орловская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

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

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

7 организаций (МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр") из 9 не имеют условий⁸, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – по 1-5 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), 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 организации (МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко") не имеют условий⁹, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹⁰.

В МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай" не предусмотрены адаптированные образовательные программы и отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

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 Брайл, отсутствие 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 территории¹¹.

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 (лист «Доступность для инвалидов»)

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

¹¹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

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

12-31% получателей услуг МДОУ Орловский детский сад "Солнышко" и МОУ Орловская СОШ не удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

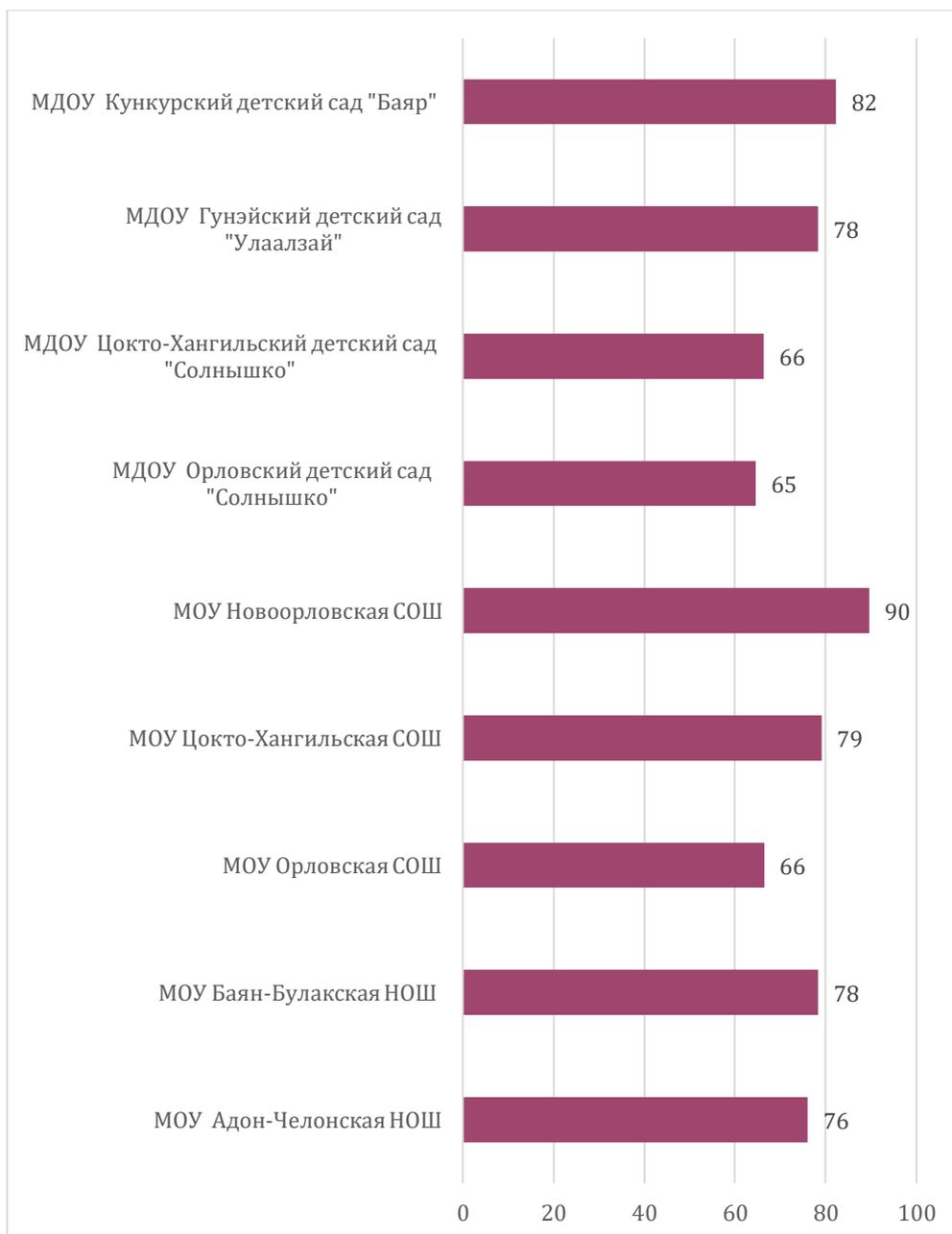
От 15% до 46% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Агинский район» составило **76** баллов при 100 возможных.

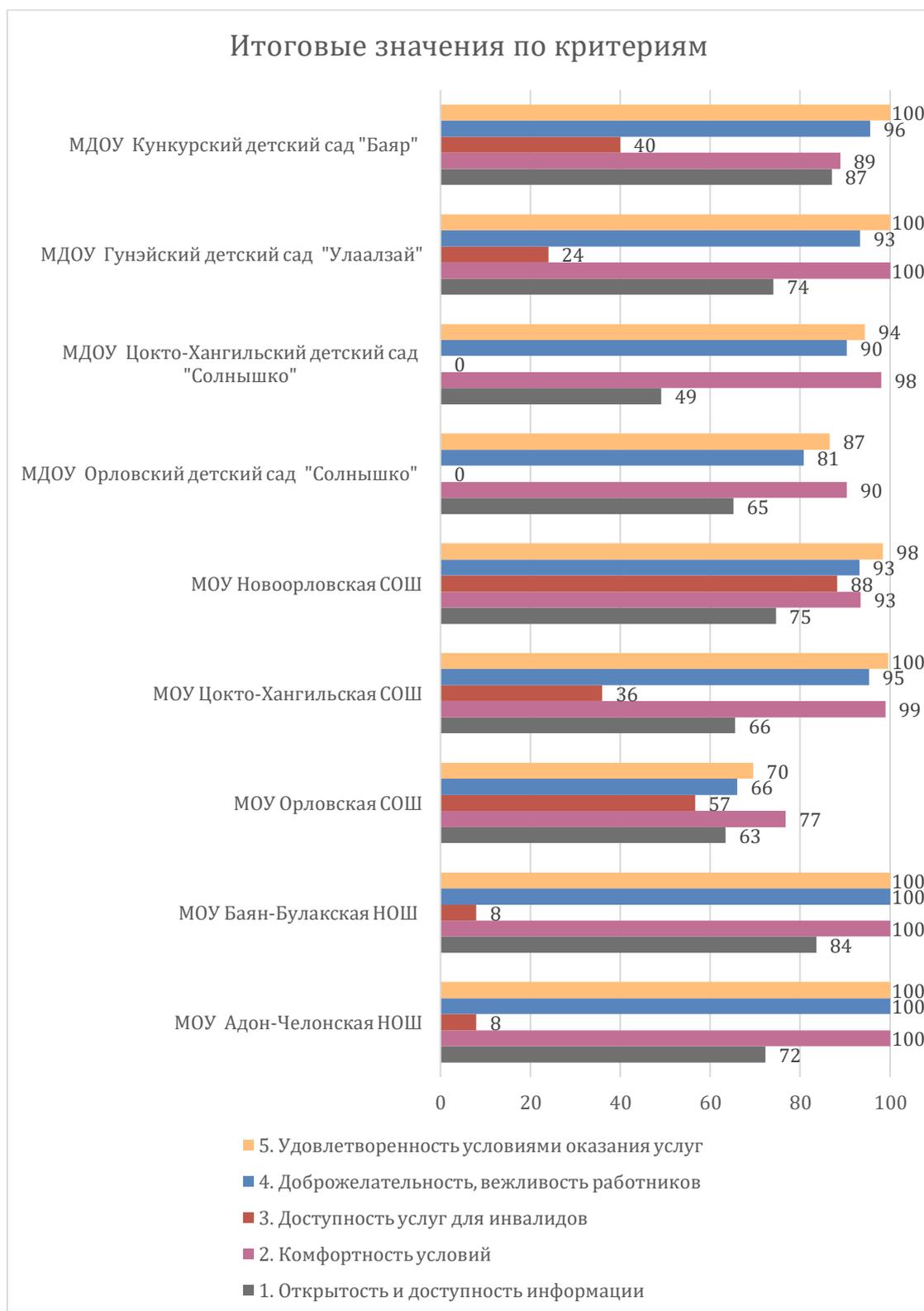
На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2023 году:

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ Новоорловская СОШ**, наименьшее - **МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"**.

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».



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. № 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»

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

следующими организациями: **МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко"**.

Организация-оператор указывает на нарушение **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Новорорловская СОШ, МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко"** 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. № 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации».

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"**.

В 5 организациях (**МОУ Орловская СОШ, МОУ Новорорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"**) 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 **МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай"**.

От 17% до 62% 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».

46% потребителей услуг **МОУ Орловская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

7 организаций (**МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"**) из 9 не имеют условий¹², обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – по 1-5 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), 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

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

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

2 организации (МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко") не имеют условий¹³, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹⁴.

В МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунзэйский детский сад "Улаалзай" не предусмотрены адаптированные образовательные программы и отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

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 Брайл, отсутствие 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 территории¹⁵.

46% потребителей услуг **МОУ Орловская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

12-31% получателей услуг **МДОУ Орловский детский сад "Солнышко" и МОУ Орловская СОШ** не удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

От 15% до 46% потребителей услуг недовольны 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 «Агинский район»:**

¹³ 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»)

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

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

1. руководителям **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** 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 «Агинский район» провести проверки соблюдения **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** 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 «Агинский район» проверить** проверить комфортность предоставления услуг в **МОУ Орловская СОШ**;
4. **учредителям организаций муниципального района «Агинский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия;
5. **учредителям организаций муниципального района «Агинский район»** создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими;
6. руководителям **МОУ Адон-Челонская НОШ, МОУ Баян-Булакская НОШ, МОУ Орловская СОШ, МОУ Цокто-Хангильская СОШ, МОУ Новоорловская СОШ, МДОУ Орловский детский сад "Солнышко", МДОУ Цокто-Хангильский детский сад "Солнышко", МДОУ Гунэйский детский сад "Улаалзай", МДОУ Кункурский детский сад "Баяр"** провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

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.