Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ПРИАРГУНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2020 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 марта 2020 года по 15 июня 2020 года на основании договоров№5-о от 20 января 2020 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:

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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- 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 Россииот 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края **http://eduqa.egechita.ru.**

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

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны

здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования».
Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **11 организаций** образования муниципального района «Приаргунский район»**.**
Перечень организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, представлен в таблице:

МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск
МБДОУ "Колосок" с. Дурой
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный
МБДОУ Детский сад с. Погадаево
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка

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

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

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

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

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **должна быть размещена** на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **размещена** на общедоступных информационных ресурсах:			
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	%	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	12	44	**5**	**42%**	**19**	**43%**
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	12	44	**10**	**83%**	**25**	**56%**
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	12	44	**1**	**8%**	**37**	**84%**
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	12	44	**5**	**42%**	**5**	**11%**
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	12	44	**2**	**16%**	**20**	**45%**
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	12	44	**5**	**42%**	**24**	**55%**
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	12	44	**3**	**25%**	**27**	**61%**
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	12	44	**5**	**42%**	**43**	**98%**

[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»)

МБДОУ детский сад "Улыбка" с.Зоргол	12	44	5	42%	38	86%
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	12	44	1	8%	4	9%
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	12	44	6	50%	38	86%

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

- стенды 10 организаций **(МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка.)** из 11 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты **4 организаций (МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй) из 11** 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 организации[2].

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

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

[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

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 «Приаргунский район»** получили:

Организация	Баллы
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	42
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	70
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	46
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	27
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	31
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	48
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	43
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	70
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	64
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	9
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	68

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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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 следующими организациями: **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй.**

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 2 организациях (**МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол**) обеспечены все способы взаимодействия с получателями услуг, 6 организациях (**МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка**) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону,

электронной почте и с помощью электронных сервисов. Остальные организации взаимодействует с получателями услуг телефона и электронной почты.
В **9** организациях 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
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	60
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	60
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	90
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	90
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	60
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	90
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	90
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	100
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	100
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	90
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	90

В целом **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ Детский сад с. Погадаево.**

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
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	309
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	157
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	15
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	36
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	13
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	14
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	32
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	5
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	7
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	21
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	12

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 социальной сферы	%
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	309	309	100	309	100	309	100
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	157	154	98	154	98	154	98
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	15	14	93	15	100	15	100
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	36	35	97	36	100	36	100
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	13	13	100	13	100	13	100
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	14	14	100	14	100	14	100
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	32	32	100	32	100	32	100
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	5	5	100	5	100	5	100
МБДОУ детский сад "Улыбка" с.Зоргол	7	7	100	5	71	7	100
МБДОУ	21	21	100	21	100	21	100

детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй							
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	12	12	100	12	100	12	100

Значения показателей 11 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с.Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** 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 «Приаргунский район» составило **78** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2020 году:

Наибольшее итоговое количество баллов получили **МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол и МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск,** наименьшее - **МБДОУ Детский сад с. Погадаево.**

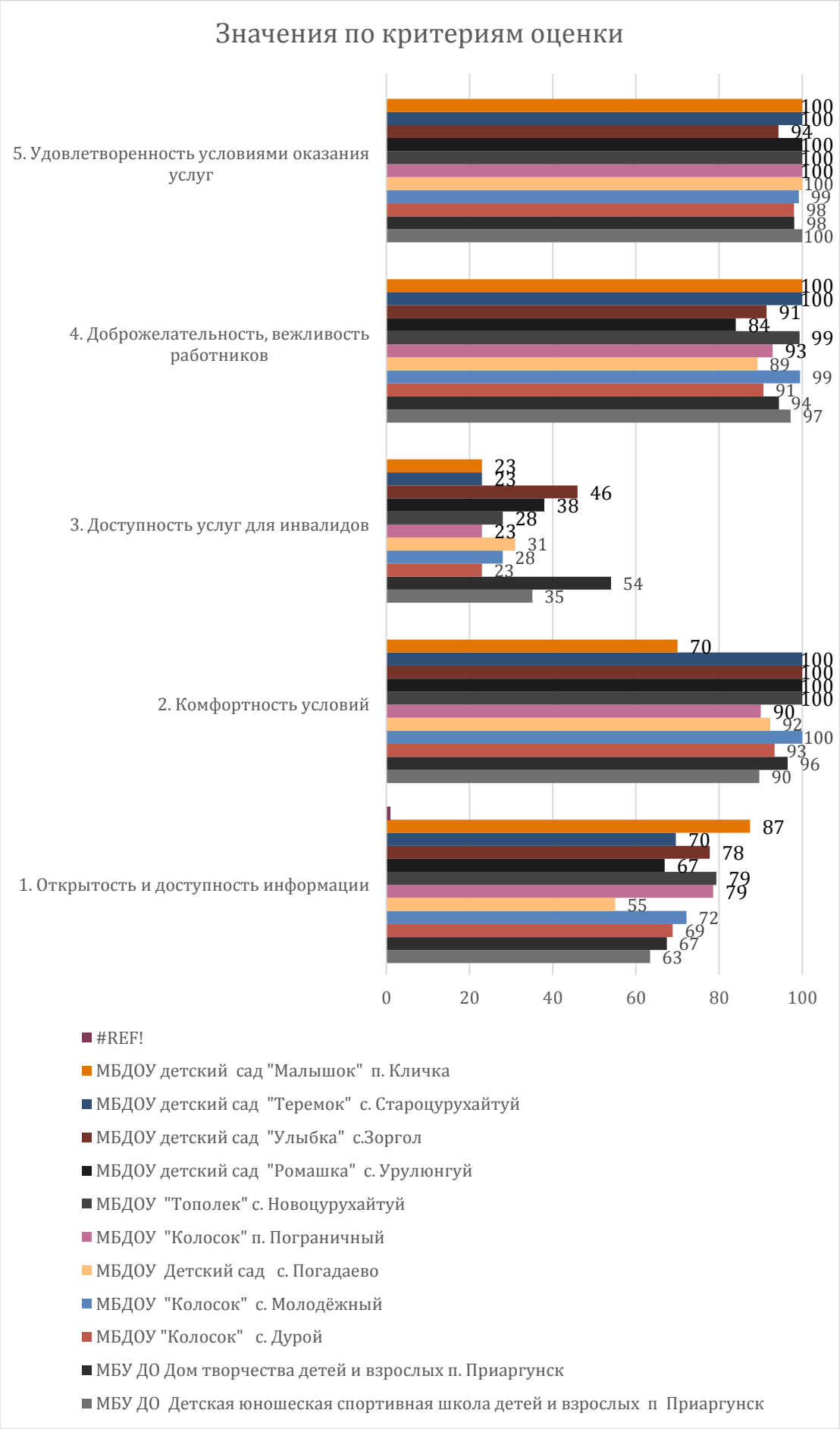
В таблице представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:

Организации	**Критерии**				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	63	90	35	97	100
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	67	96	54	94	98

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

МБДОУ "Колосок" с. Дурой	69	93	23	91	98
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	72	100	28	99	99
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	55	92	31	89	100
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	79	90	23	93	100
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	79	100	28	99	100
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	67	100	38	84	100
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	78	100	46	91	94
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	70	100	23	100	100
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	87	70	23	100	100

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

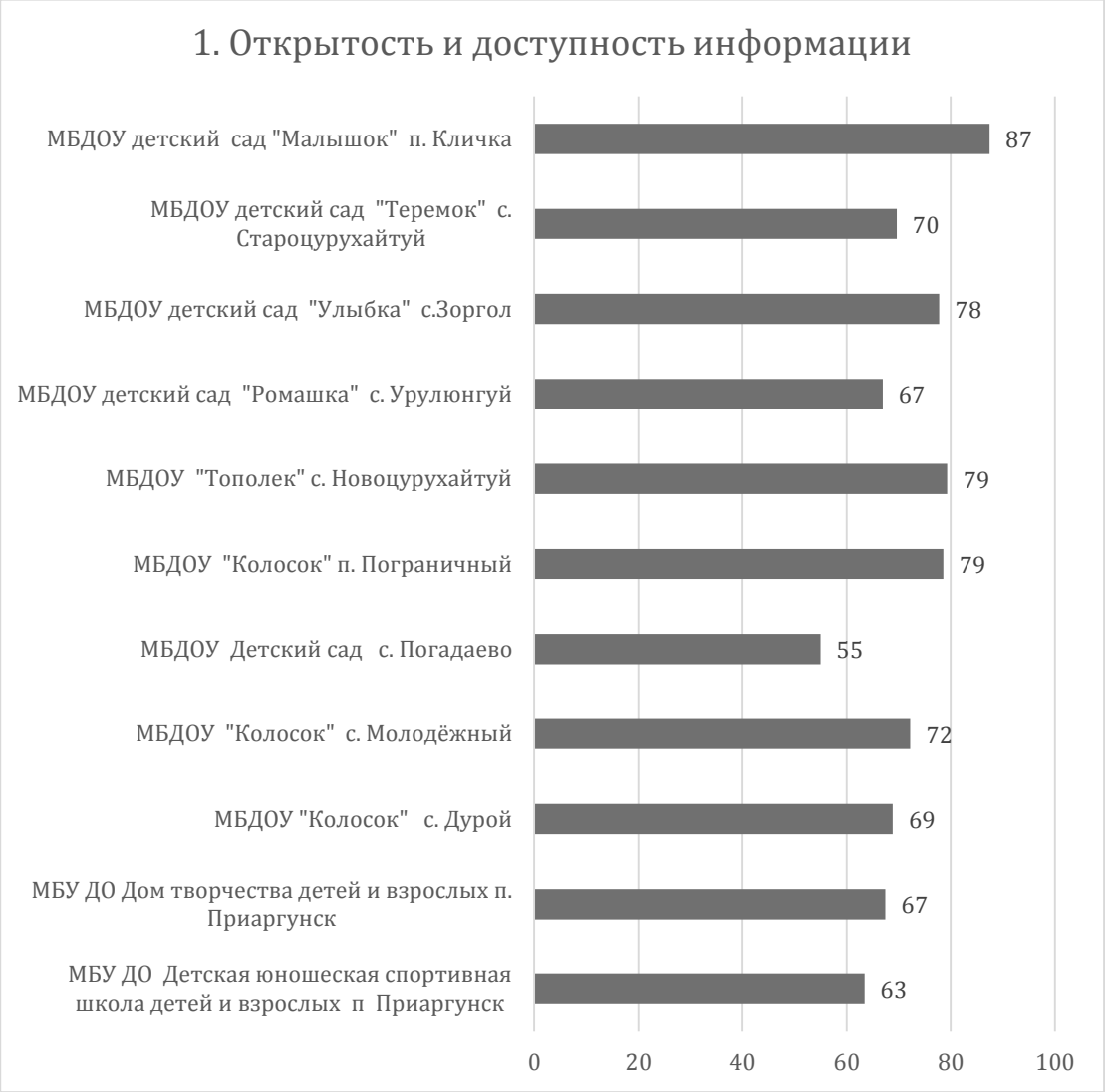

Значения по критериям оценки
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
4. Доброжелательность, вежливость работников
3. Доступность услуг для инвалидов
2. Комфортность условий
1. Открытость и доступность информации
0
20
40
60
80
100
#REF!
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй
МБДОУ детский сад "Улыбка" с.Зоргол
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный
МБДОУ Детский сад с. Погадаево
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный
МБДОУ "Колосок" с. Дурой
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск

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

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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** представлены на следующей гистограмме.

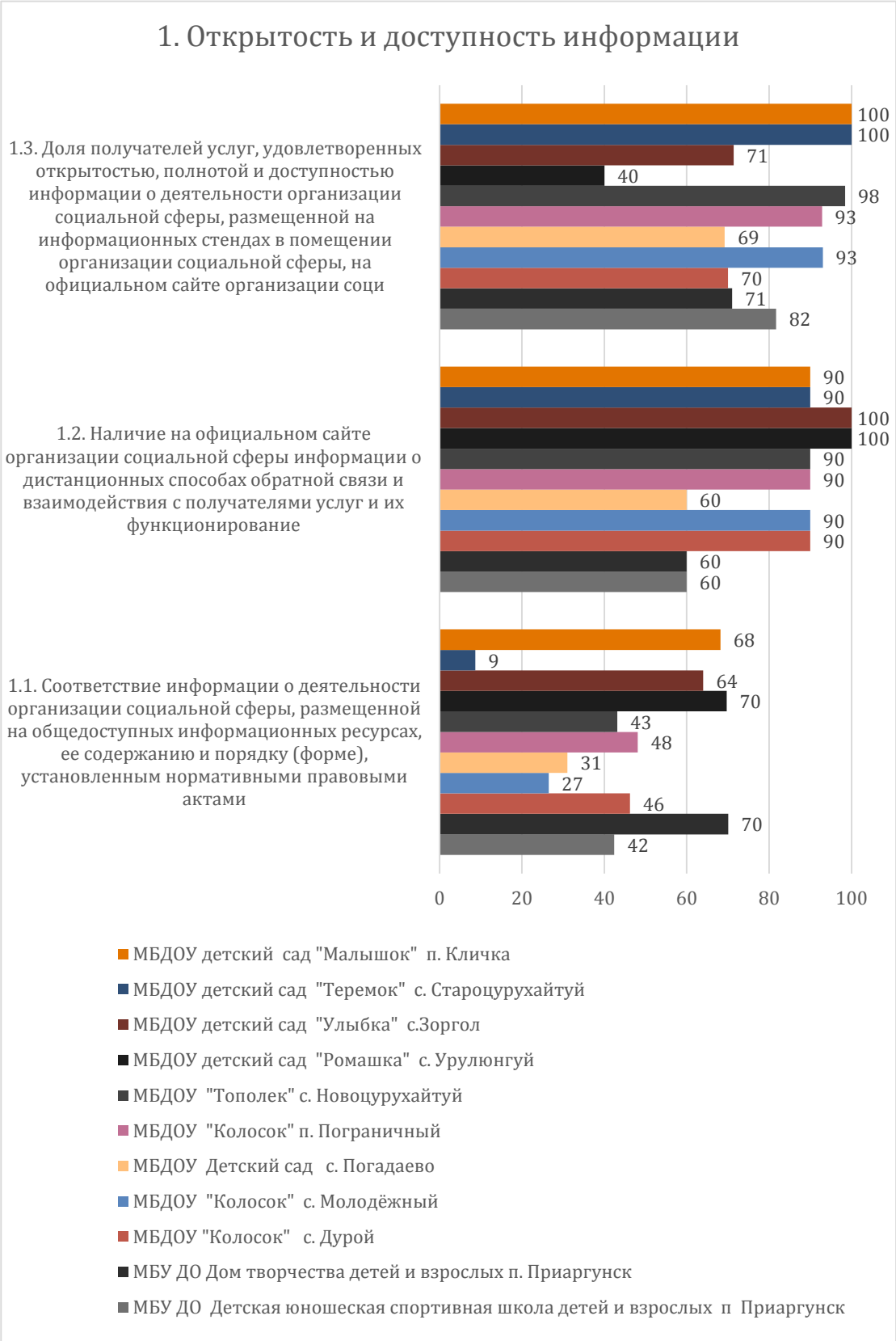
Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



Наибольшее количество баллов (87 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МБДОУ**

детский сад "Малышок" п. Кличка, наименьшее (55 баллов) - **МБДОУ Детский сад с. Погадаево**.

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



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

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**
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п	82

Приаргунск	
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	71
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	70
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	93
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	69
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	93
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	98
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	40
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	71
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	100
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	100

Исследование показало, что от 2% до 31% 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	%
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	309	304	98
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	157	126	80
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	15	14	93

МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	36	36	100
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	13	13	100
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	14	14	100
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	32	32	100
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	5	4	80
МБДОУ детский сад "Улыбка" с.Зоргол	7	7	100
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	21	21	100
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	12	12	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	%
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	309	201	65
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	157	97	62
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	15	7	47
МБДОУ "Колосок" с.	36	31	86

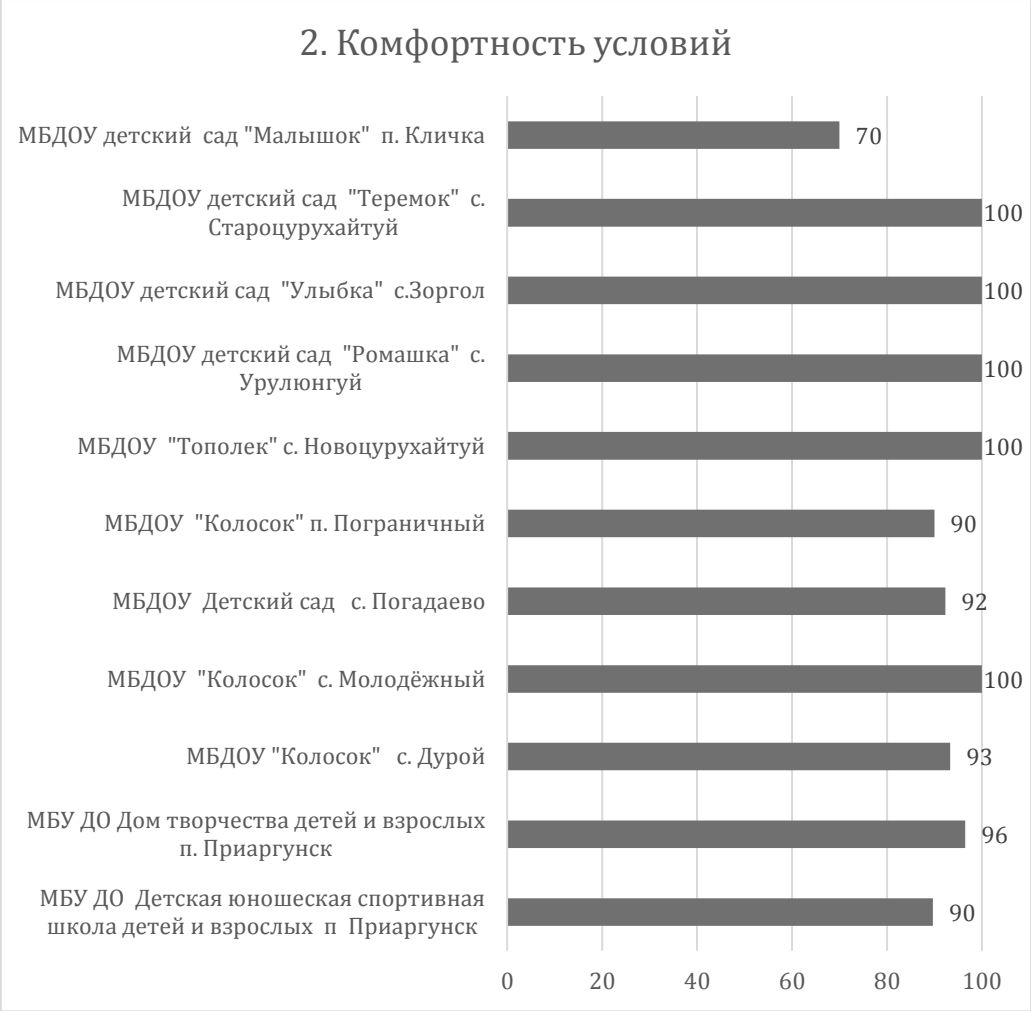
Молодёжный			
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	13	5	38
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	14	12	86
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	32	31	97
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	5	0	0
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	7	3	43
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	21	21	100
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	12	12	100

B. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Значение оценки качества **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

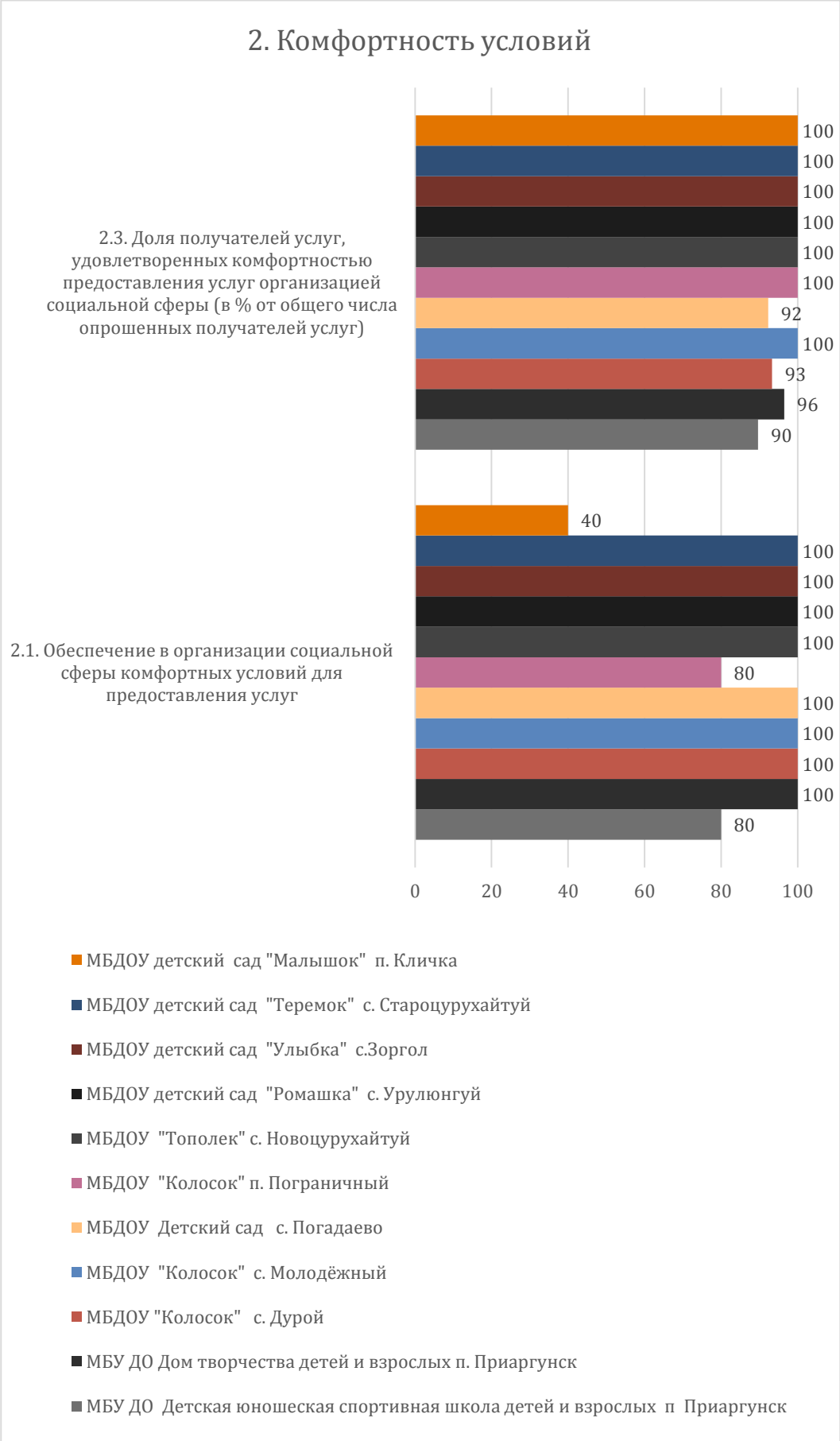
Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

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



Максимальное количество баллов по данному критерию получили **5 организаций,** наименьшее **- МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка.**

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


2. Комфортность условий
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
100
100
100
100
100
100
92
100
93
96
90
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг
40
100
100
100
100
80
100
100
100
100
80
0
20
40
60
80
100
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй
МБДОУ детский сад "Улыбка" с.Зоргол
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный
МБДОУ Детский сад с. Погадаево
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный
МБДОУ "Колосок" с. Дурой
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск

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**
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	80
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	100
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	100
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	100
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	100
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	80
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	100
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	100
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	100
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	100
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	40

Как показало исследование, 8 организаций имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Эти организации набрали 100 баллов из 100 возможных.
Две организации (**МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный**) имеют 4 условия, обеспечивающих комфортность предоставления услуги, **МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка –** 2 условия.

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

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

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

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	309	307	99
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	157	146	93
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	15	13	87
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	36	36	100
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	13	11	85
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	14	14	100
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	32	32	100
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	5	5	100
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	7	7	100
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	21	21	100
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	12	12	100

В целом потребители услуг **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

23% потребителей услуг **МБДОУ "Колосок" с. Дурой** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

C. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

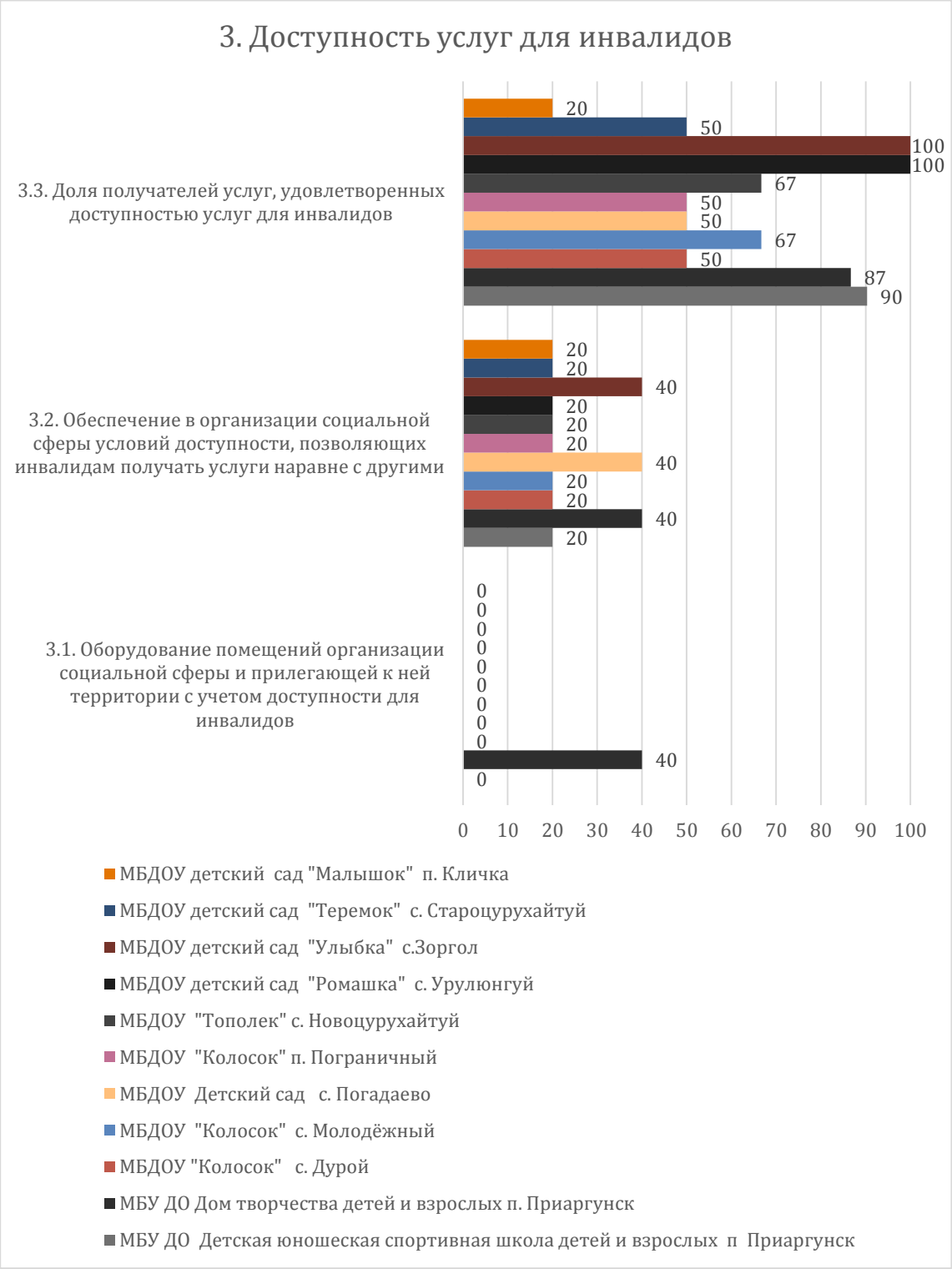
Значение оценки качества **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с.**

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

Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.

Наибольшее количество баллов по данному критерию получили **МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск,** наименьшее **- МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный.**

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



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

10 организаций из 11 не имеют условий[4], 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.

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

Организации имеют в наличии по 1-2 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[5].

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 территории[6].

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 «Приаргунский район»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	28	31	90
МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п.	13	15	87

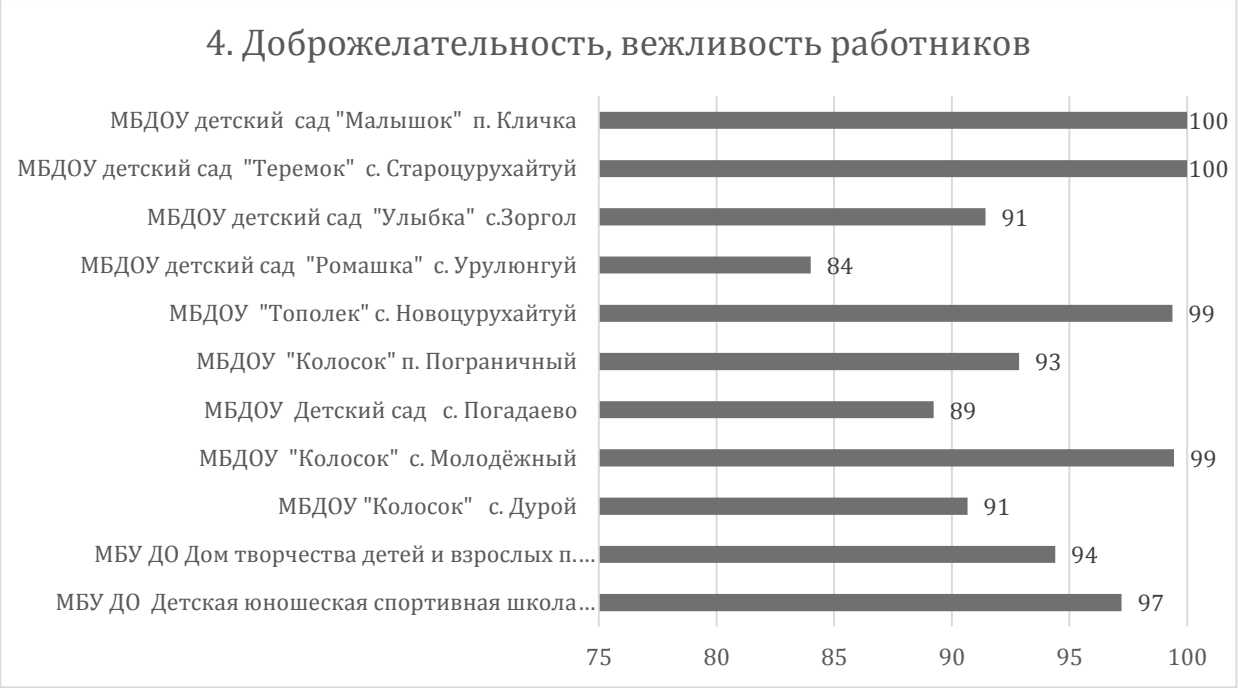
[4] Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)
[5] Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве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

Приаргунск			
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	1	2	50
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	2	3	67
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	1	2	50
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	1	2	50
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	2	3	67
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	1	1	100
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	1	1	100
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	1	2	50
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	1	2	50

От 10% до 50% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

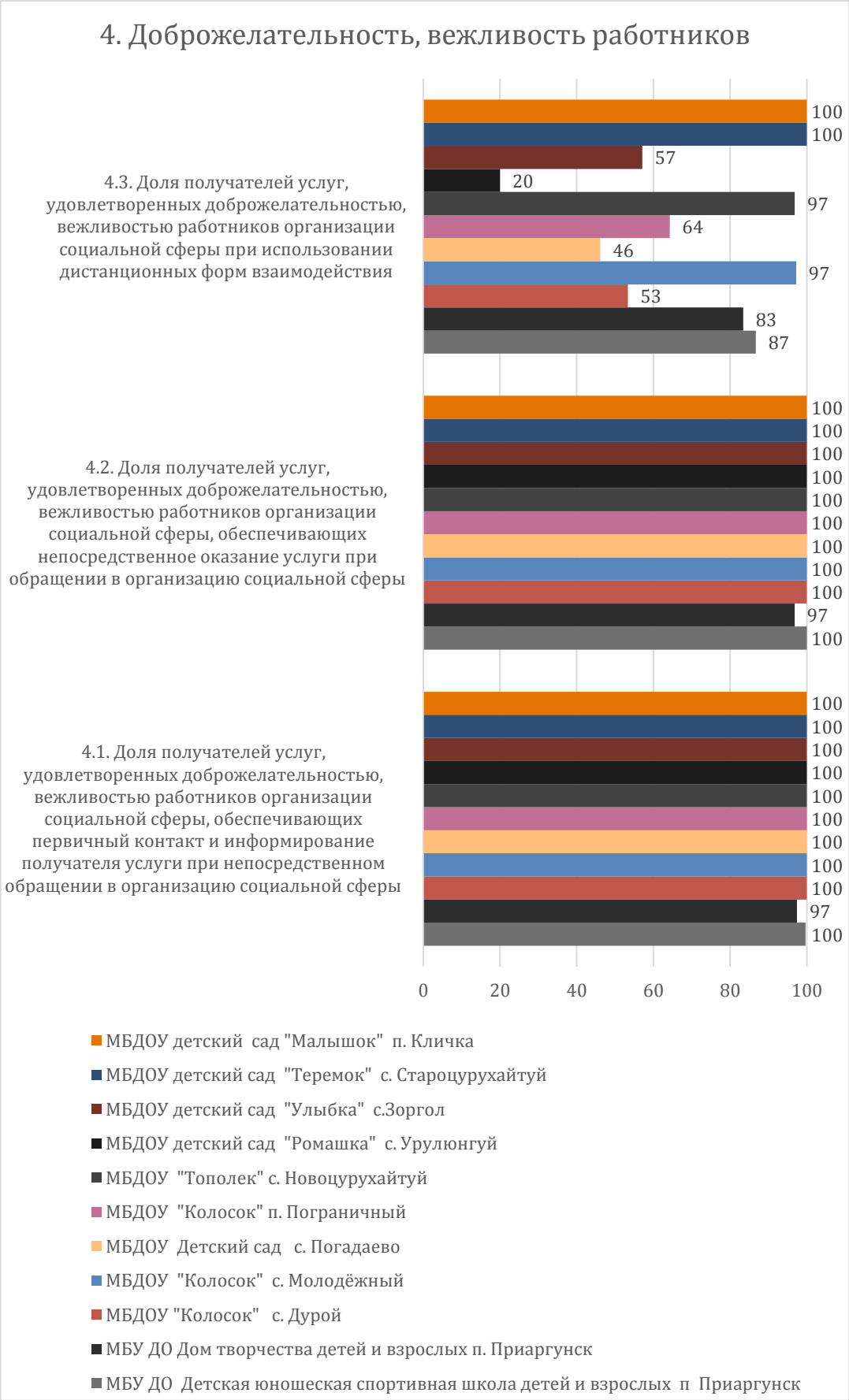
Значение оценки качества в организациях муниципального района «Приаргунский район» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлено в следующей гистограмме.



В целом потребители услуг **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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

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



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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных 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	%
МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск	309	308	100	309	100	268	87

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

МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск	157	153	97	152	97	131	83
МБДОУ "Колосок" с. Дурой	15	15	100	15	100	8	53
МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный	36	36	100	36	100	35	97
МБДОУ Детский сад с. Погадаево	13	13	100	13	100	6	46
МБДОУ "Колосок" п. Пограничный	14	14	100	14	100	9	64
МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй	32	32	100	32	100	31	97
МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй	5	5	100	5	100	1	20
МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол	7	7	100	7	100	4	57
МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй	21	21	100	21	100	21	100
МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка	12	12	100	12	100	12	100

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

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

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

Потребители услуг **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный,**

МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка 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 3% до 80% потребителей услуг не удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

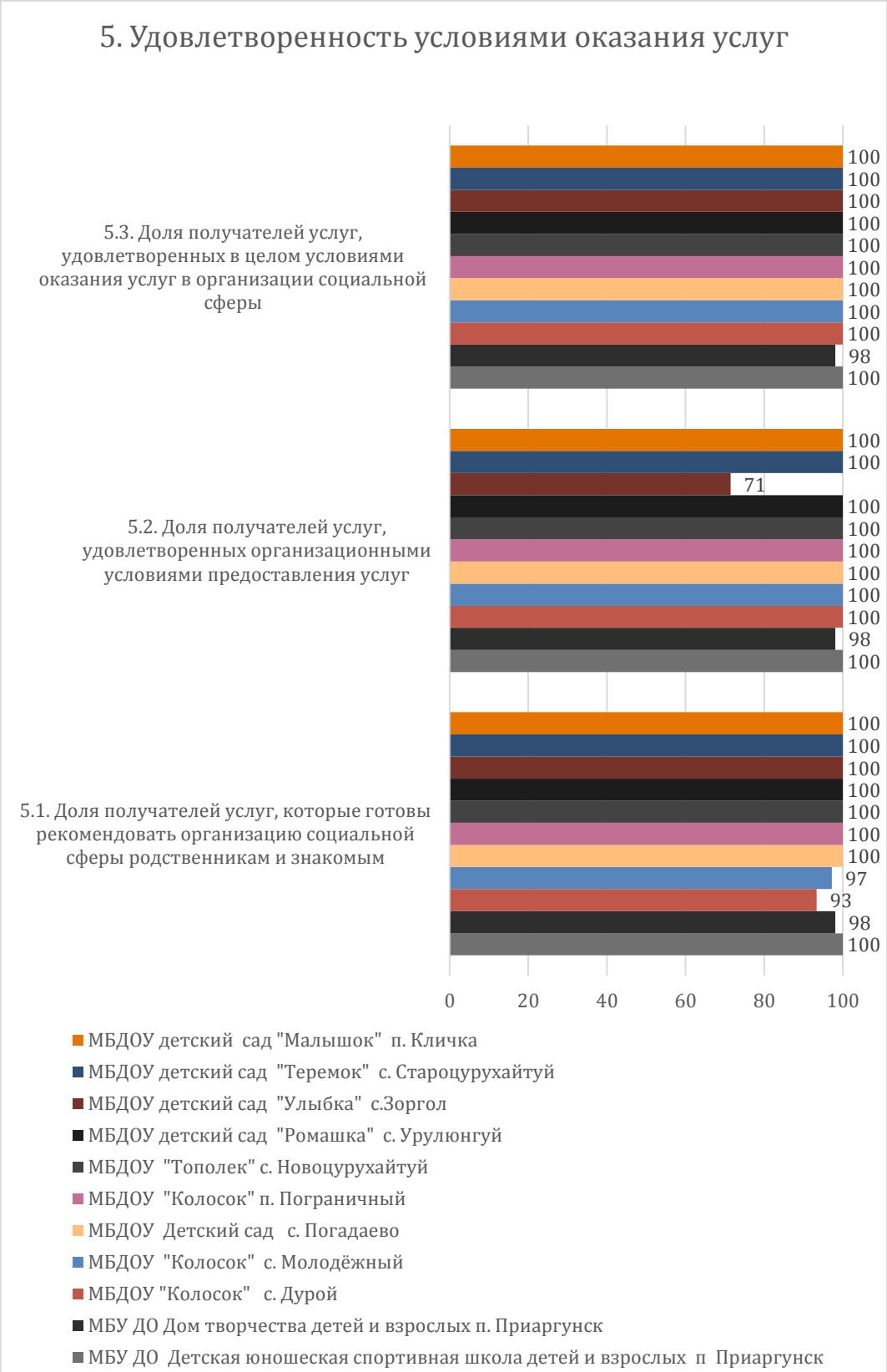
Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.

Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** выявила следующие недостатки в работе организации:

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

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

- стенды 10 организаций **(МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка.)** из 11 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты **4 организаций (МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй) из 11** содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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 следующими организациями: **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй.**

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ Детский сад с. Погадаево.**

В **9** организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

10 организаций из 11 не имеют условий[7], 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.
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 территории[8].

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

От 3% до 80% потребителей услуг неудовлетворенных 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 «Приаргунский район» составило **78** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2020 году:

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

Наибольшее итоговое количество баллов получили **МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол и МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск,** наименьшее - **МБДОУ Детский сад с. Погадаево.**

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», значительно 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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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 следующими организациями: **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй.**

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ Детский сад с. Погадаево.**

В **9** организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях условий, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.
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 территории[9].

От 3% до 80% потребителей услуг неудовлетворенных 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 м**униципального района «Приаргунский район»:**

1. руководителям **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с.Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** 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;

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

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

2. учредителям организаций муниципального района «Приаргунский район» провести проверки соблюдения **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** 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;

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

4. учредителям организаций муниципального района «Приаргунский район» **МБУ ДО Детская юношеская спортивная школа детей и взрослых п Приаргунск, МБУ ДО Дом творчества детей и взрослых п. Приаргунск, МБДОУ "Колосок" с. Дурой, МБДОУ "Колосок" с. Молодёжный, МБДОУ Детский сад с. Погадаево, МБДОУ "Колосок" п. Пограничный, МБДОУ "Тополек" с. Новоцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Ромашка" с. Урулюнгуй, МБДОУ детский сад "Улыбка" с. Зоргол, МБДОУ детский сад "Теремок" с. Староцурухайтуй, МБДОУ детский сад "Малышок" п. Кличка** 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.