

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 10 февраля 2021 года по 15 июля 2021 года на основании договора №17-о от 9 февраля 2021 года.

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

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

15.07.2021

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

МОУ СОШ №1 г. Могоча
МОУ СОШ №92 г. Могоча
МДОУ детский сад №77 г. Могоча
МДОУ детский сад №31 г. Могоча
МДОУ детский сад №3 г. Могоча
МДОУ детский сад №2 г. Могоча
Детская школа искусств г. Могоча
МУДО Центр детского творчества г. Могоча
МОУ СОШ №1 г. Могоча

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

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

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

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

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая размещена на общедоступных информационных ресурсах:			
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	%	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МОУ СОШ №1 г. Могоча	14	45	4	25	26	57
МОУ СОШ 92 г Могоча	14	45	6	39	37	82
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	14	40	2	14	27	66
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	14	40	1	9	26	65
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	11	40	7	59	27	68
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	11	40	1	9	19	46
Детская школа искусств г. Могоча	11	38	2	18	11	29
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	11	38	1	9	31	82

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

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

- стенды 7 организаций (**МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча**) из 8 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты 2 организаций (**МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча**) из 8 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

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

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

Организация	Баллы
МОУ СОШ №1 г. Могоча	41
МОУ СОШ 92 г Могоча	61
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	40
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	37
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	63

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

МДОУ детский сад №2 г. Могоча	28
Детская школа искусств г. Могоча	24
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	45

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 СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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» **МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча.**

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 5 организациях (**МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча**) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. Остальные организации (**МДОУ детский сад №2 г. Могоча Детская школа искусств г. Могоча**) взаимодействует с получателями услуг телефона и (или) электронной почты.

МДОУ детский сад №77 г. Могоча не обеспечивает возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов.

В 8 организациях (**МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча**) 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 СОШ №1 г. Могоча	90
МОУ СОШ 92 г Могоча	90
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	0
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	100
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	90
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	90
Детская школа искусств г. Могоча	60
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	90

В целом МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **Детская школа искусств г. Могоча.**

4. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ 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 СОШ №1 г. Могоча	520
МОУ СОШ 92 г Могоча	226
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	161
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	195
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	65
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	54
Детская школа искусств г. Могоча	60
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	312

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

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	%
МОУ СОШ №1 г. Могоча	520	393	76	369	71	388	75
МОУ СОШ 92 г Могоча	226	160	71	167	74	173	77
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	161	161	100	161	100	161	100
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	195	172	88	161	83	171	88

МДОУ детский сад №3 г. Могоча	65	64	98	62	95	64	98
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	54	49	91	48	89	50	93
Детская школа искусств г. Могоча	60	48	80	51	85	49	82
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	312	303	97	293	94	298	96

Значения показателей 8 организаций близки к максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

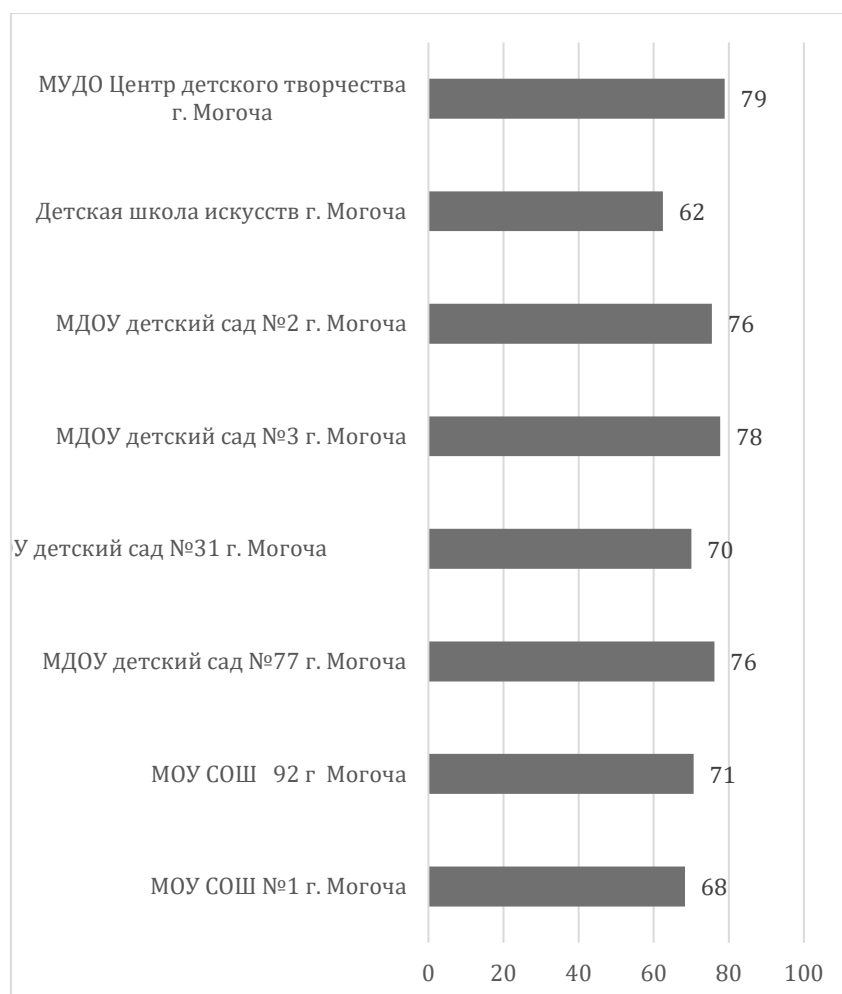
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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 «Могочинский район» составило **72** балла при 100 возможных.

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

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МУДО Центр детского творчества г. Могоча**, наименьшее - **Детская школа искусств г. Могоча**.

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

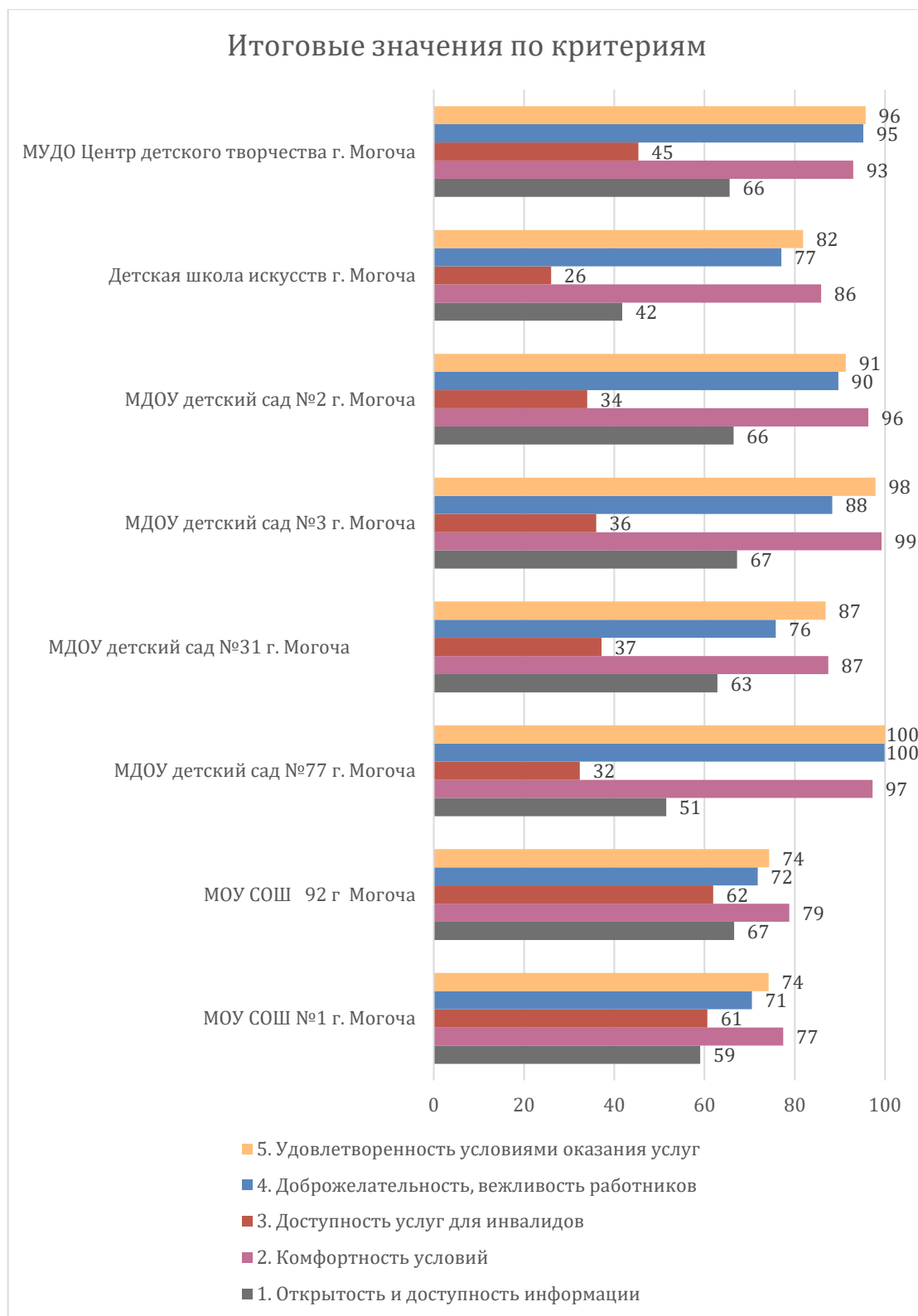
Организация	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МОУ СОШ №1 г. Могоча	59	77	61	71	74
МОУ СОШ 92 г Могоча	67	79	62	72	74

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

МДОУ детский сад №77 г. Могоча	51	97	32	100	100
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	63	87	37	76	87
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	67	99	36	88	98
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	66	96	34	90	91
Детская школа искусств г. Могоча	42	86	26	77	82
МУДО Центр детского творчеств а г. Могоча	66	93	45	95	96

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

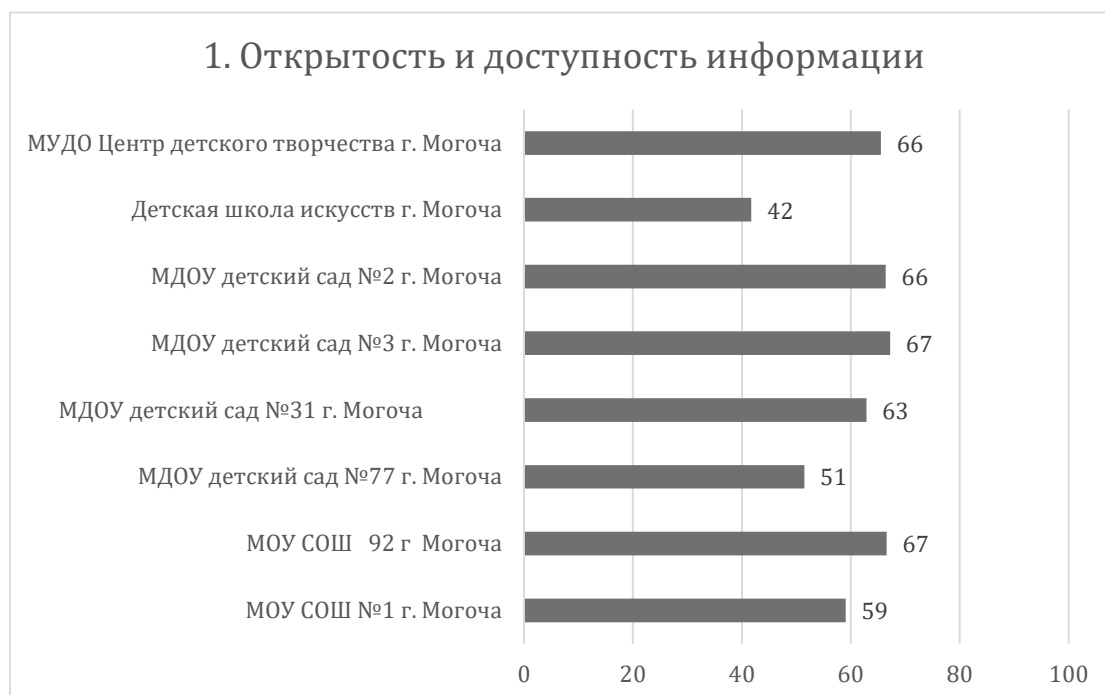
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча** представлены на следующей гистограмме.

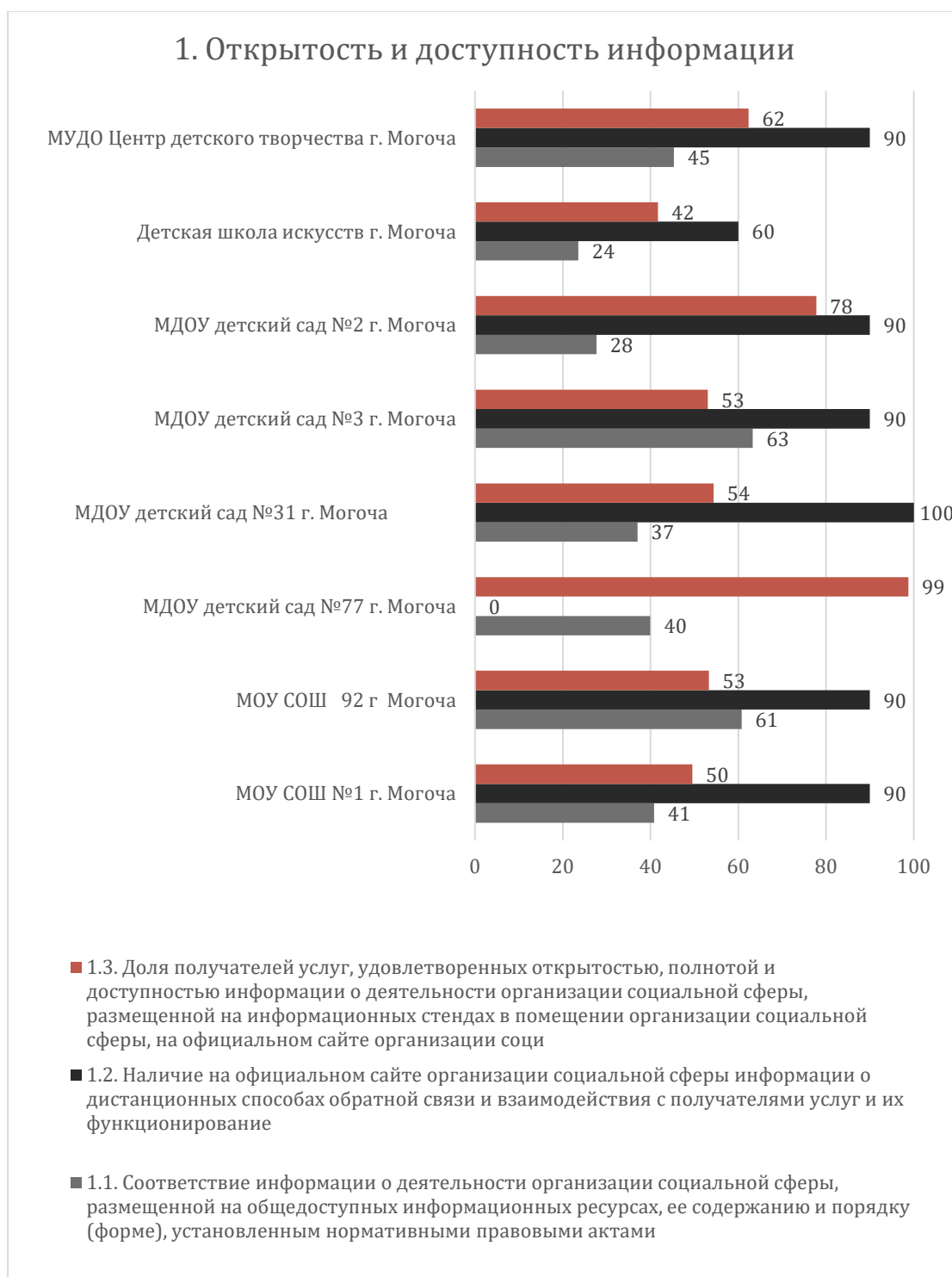
Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



Наибольшее количество баллов (67 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получили **МОУ СОШ №92 г. Могоча и МДОУ детский сад №3 г. Могоча**, наименьшее (42 балла) - **Детская школа искусств г. Могоча**.

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

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
МОУ СОШ №1 г. Могоча	50
МОУ СОШ 92 г Могоча	53
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	99
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	54
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	53
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	78
Детская школа искусств г. Могоча	42
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	62

Исследование показало, что от 1% до 58% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о

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

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 СОШ №1 г. Могоча	520	294	57
МОУ СОШ 92 г Могоча	226	130	58
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	161	160	99
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	195	138	71
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	65	47	72
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	54	43	80
Детская школа искусств г. Могоча	60	30	50
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	312	198	63

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»».

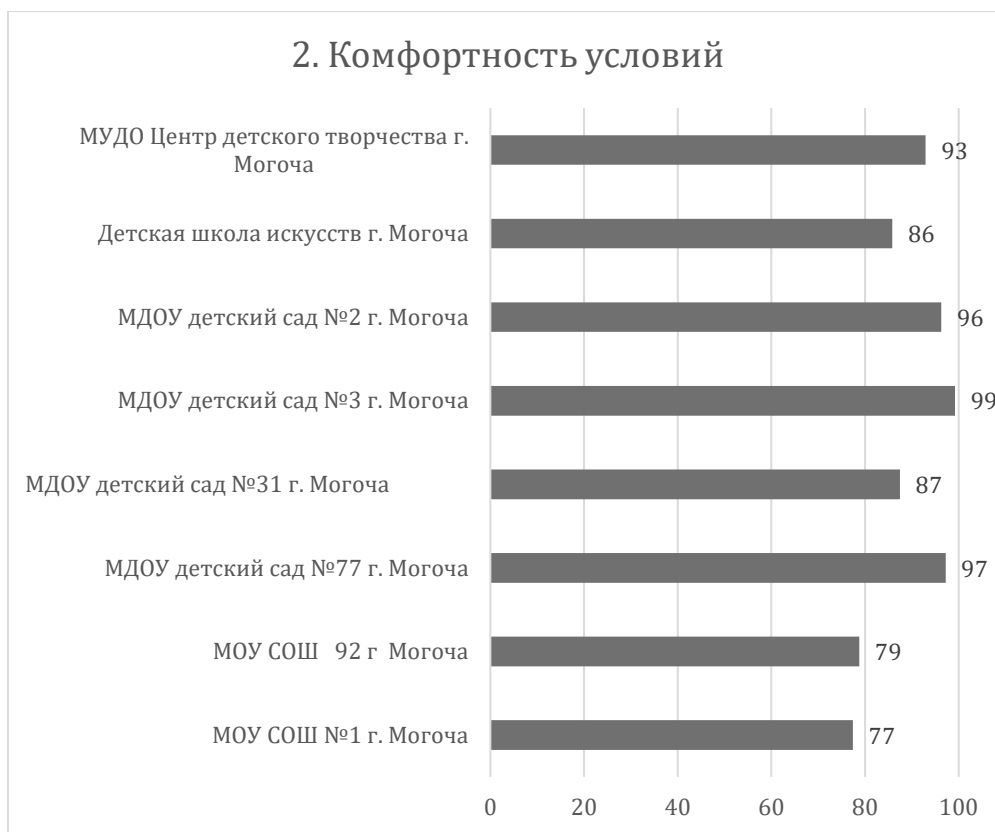
Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МОУ СОШ №1 г. Могоча	520	221	43
МОУ СОШ 92 г Могоча	226	111	49
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	161	158	98
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	195	74	38
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	65	22	34
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	54	41	76
Детская школа искусств г. Могоча	60	20	33
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	312	191	61

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Результаты оценки качества **МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

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

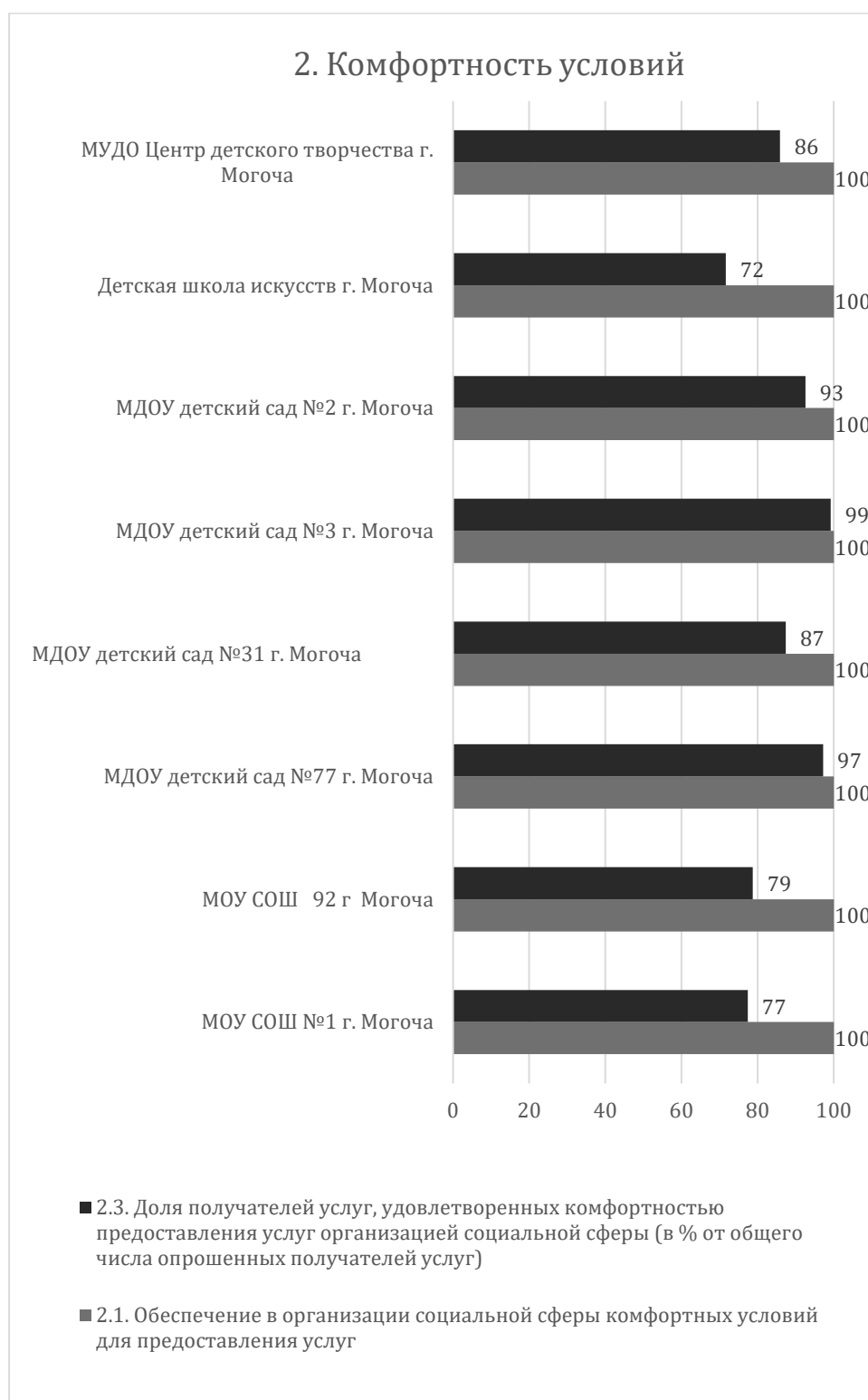
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Максимальное количество баллов по данному критерию получило **МДОУ детский сад №3 г. Могоча**, наименьшее - **МОУ СОШ №1 г. Могоча**.

На гистограмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 2 «Комфортность условий предоставления 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 СОШ №1 г. Могоча	100
МОУ СОШ 92 г. Могоча	100
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	100

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

МДОУ детский сад №31 г. Могоча	100
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	100
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	100
Детская школа искусств г. Могоча	100
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	100

Как показало исследование, 8 организаций имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Эти организации набрали 100 баллов из 100 возможных.

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

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

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МОУ СОШ №1 г. Могоча	520	285	55
МОУ СОШ 92 г Могоча	226	130	58
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	161	152	94
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	195	146	75
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	65	64	98
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	54	50	93

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

Детская школа искусств г. Могоча	60	43	72
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	312	268	86

В целом потребители услуг МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

45% потребителей услуг МОУ СОШ №1 г. Могоча МОУ и 42% потребителей услуг МОУ СОШ №92 г. Могоча не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

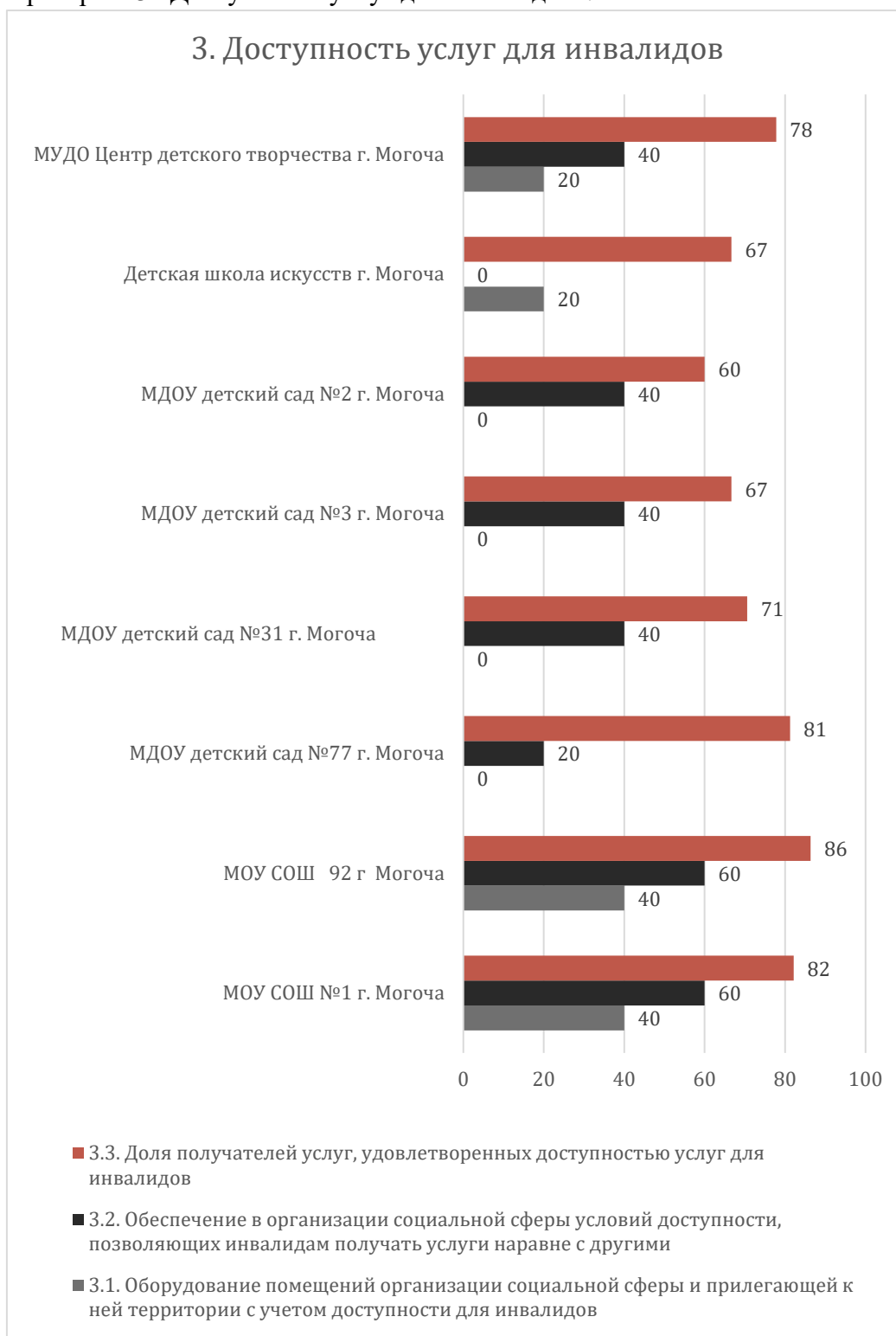
Значение оценки качества МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.



Наибольшее количество баллов по данному критерию получили МОУ СОШ №92 г. Могоча, наименьшее - Детская школа искусств г. Могоча.

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 3 «Доступность услуг для инвалидов».



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

4 организации (МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча) из 8

не имеют условий⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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

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

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

1 организация (Детская школа искусств г. Могоча) из 8 не имеют условий⁶, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими⁷.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации⁸.

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

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

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

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

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

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

сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁹.

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

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 «Могочинский район»:

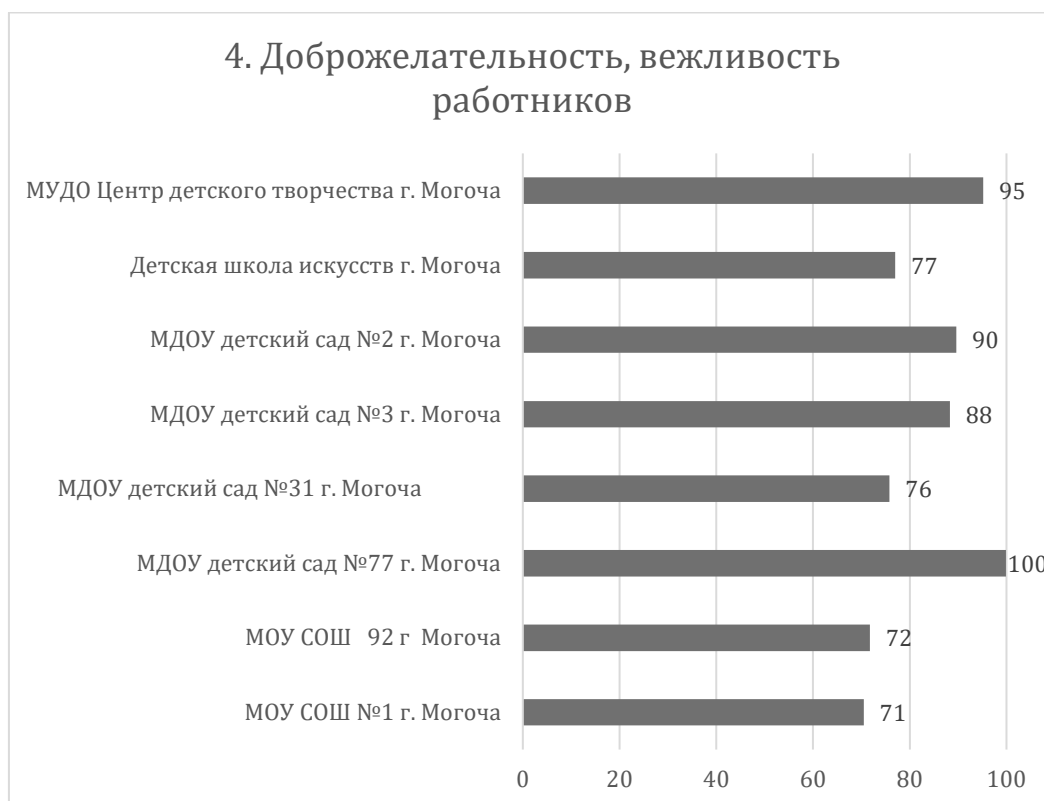
Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МОУ СОШ №1 г. Могоча	23	28	82
МОУ СОШ 92 г Могоча	19	22	86
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	13	16	81
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	12	17	71
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	4	6	67
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	3	5	60
Детская школа искусств г. Могоча	4	6	67
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	21	27	78

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

D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

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

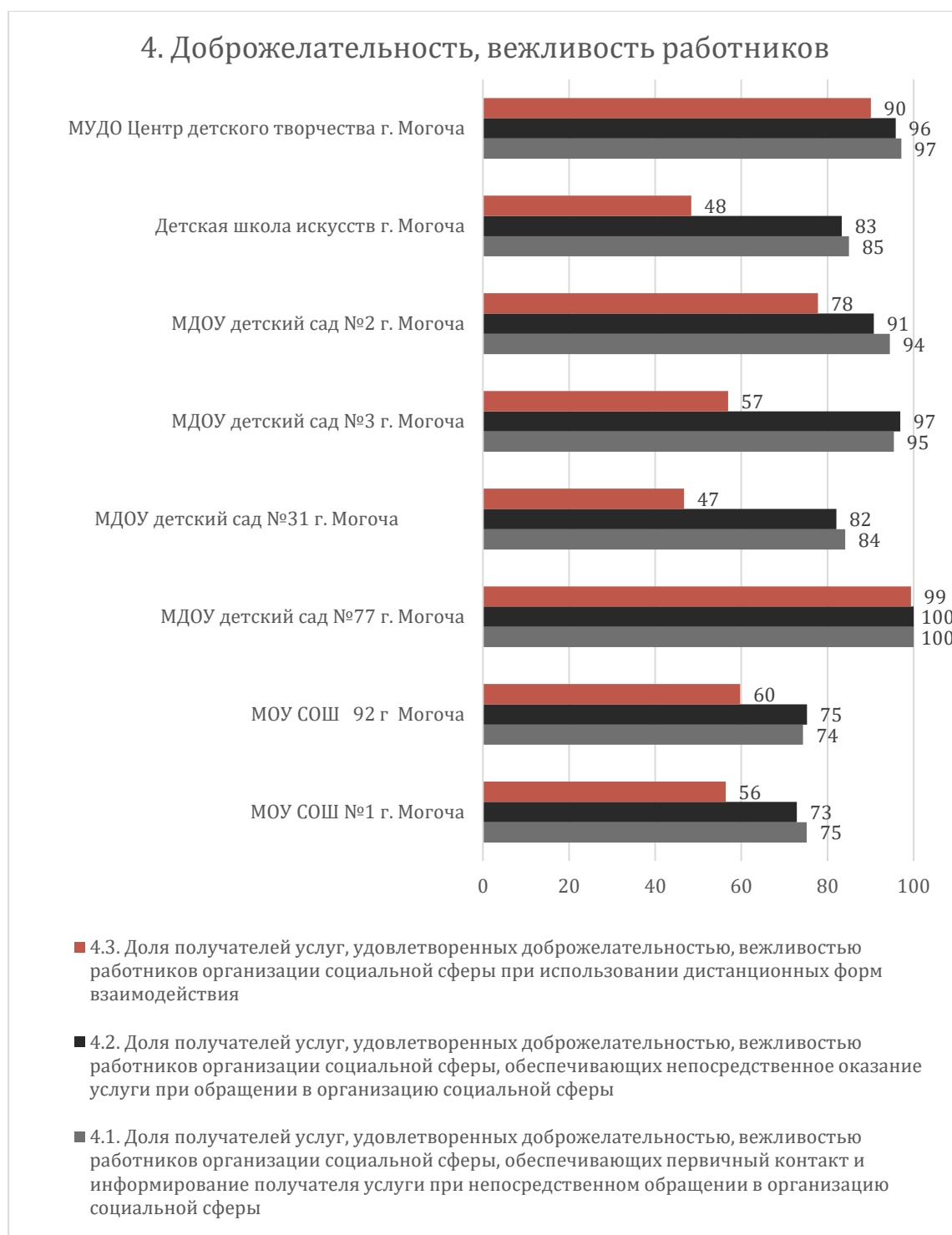
⁹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



В целом потребители услуг **МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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

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



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

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

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

		организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		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 СОШ №1 г. Могоча	520	391	75	379	73	293	56
МОУ СОШ 92 г Могоча	226	168	74	170	75	135	60
МДОУ детский сад №77 г. Могоча	161	161	100	161	100	160	99
МДОУ детский сад №31 г. Могоча	195	164	84	160	82	91	47
МДОУ детский сад №3 г. Могоча	65	62	95	63	97	37	57
МДОУ детский сад №2 г. Могоча	54	51	94	49	91	42	78
Детская школа	60	51	85	60	100	29	48

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

искусств г. Могоча							
МУДО Центр детского творчества г. Могоча	312	303	97	312	100	281	90

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.**)

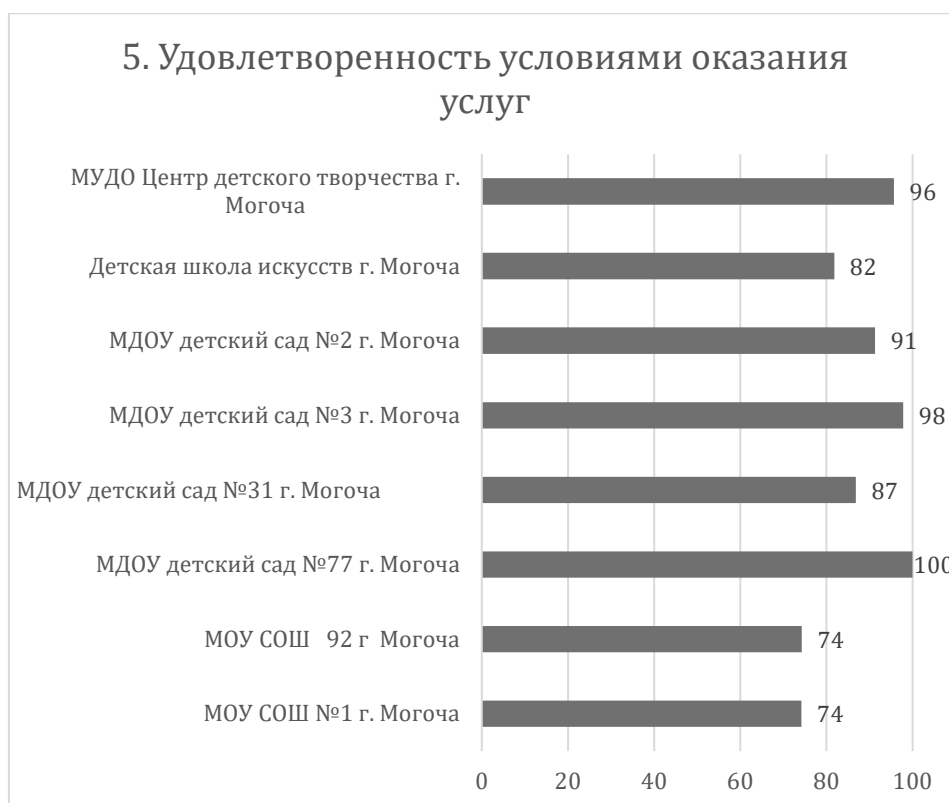
Потребители услуг МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча в целом удовлетворены 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 1% до 43% потребителей услуг неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

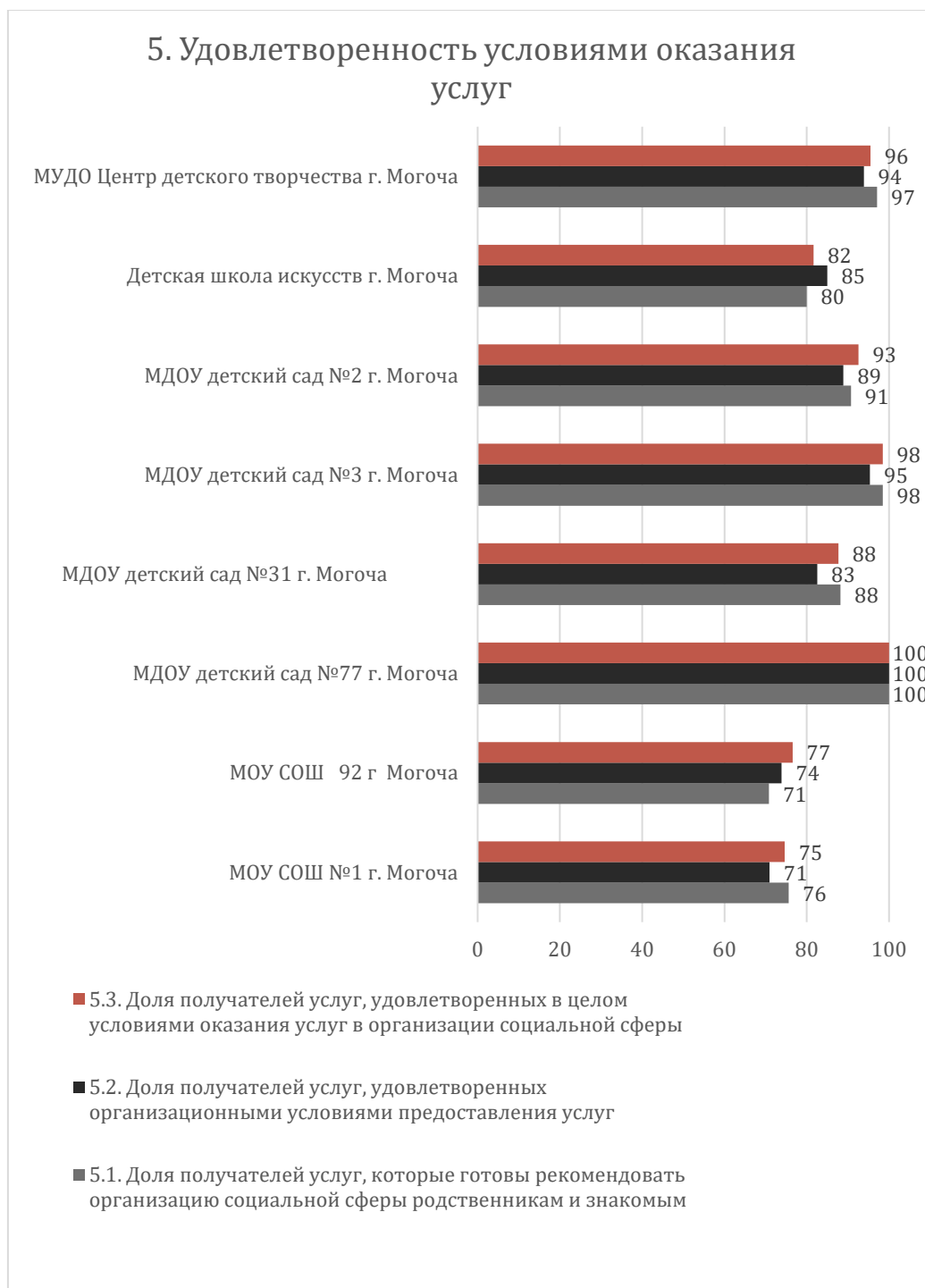
Значение оценки качества МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча по критерию 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 СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
 - стенды 7 организаций (**МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча**) из 8 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
 - сайты 2 организаций (**МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча**) из 8 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;

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

- МДОУ детский сад №77 г. Могоча не обеспечивает возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов;
- в 8 организациях (МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча) 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 **Детская школа искусств г. Могоча.**

Исследование показало, что от 1% до 58% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» следующими организациями: **МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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» **МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча.**

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

4 организации (МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча) из 8 не имеют условий¹⁰, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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»)

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации¹¹.

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.

1 организация (Детская школа искусств г. Могоча) из 8 не имеют условий¹², позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹³.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации¹⁴.

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 территории¹⁵.

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

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

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

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»)

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 сравнение 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

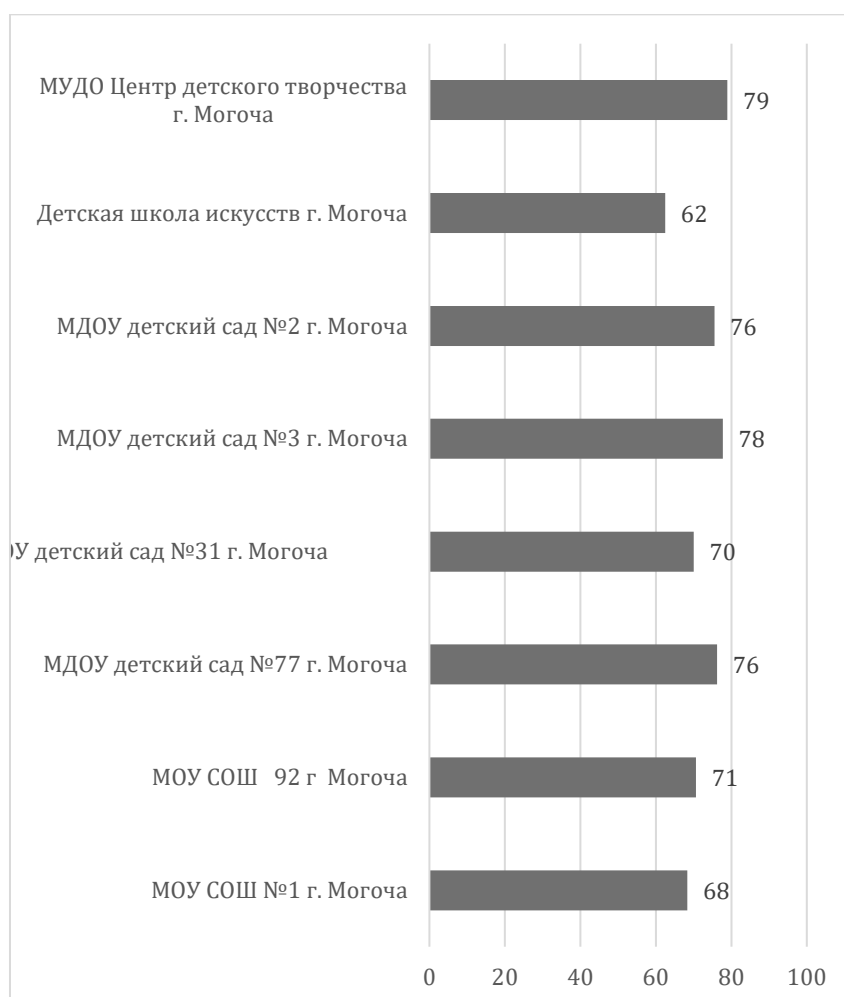
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

От 1% до 43% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

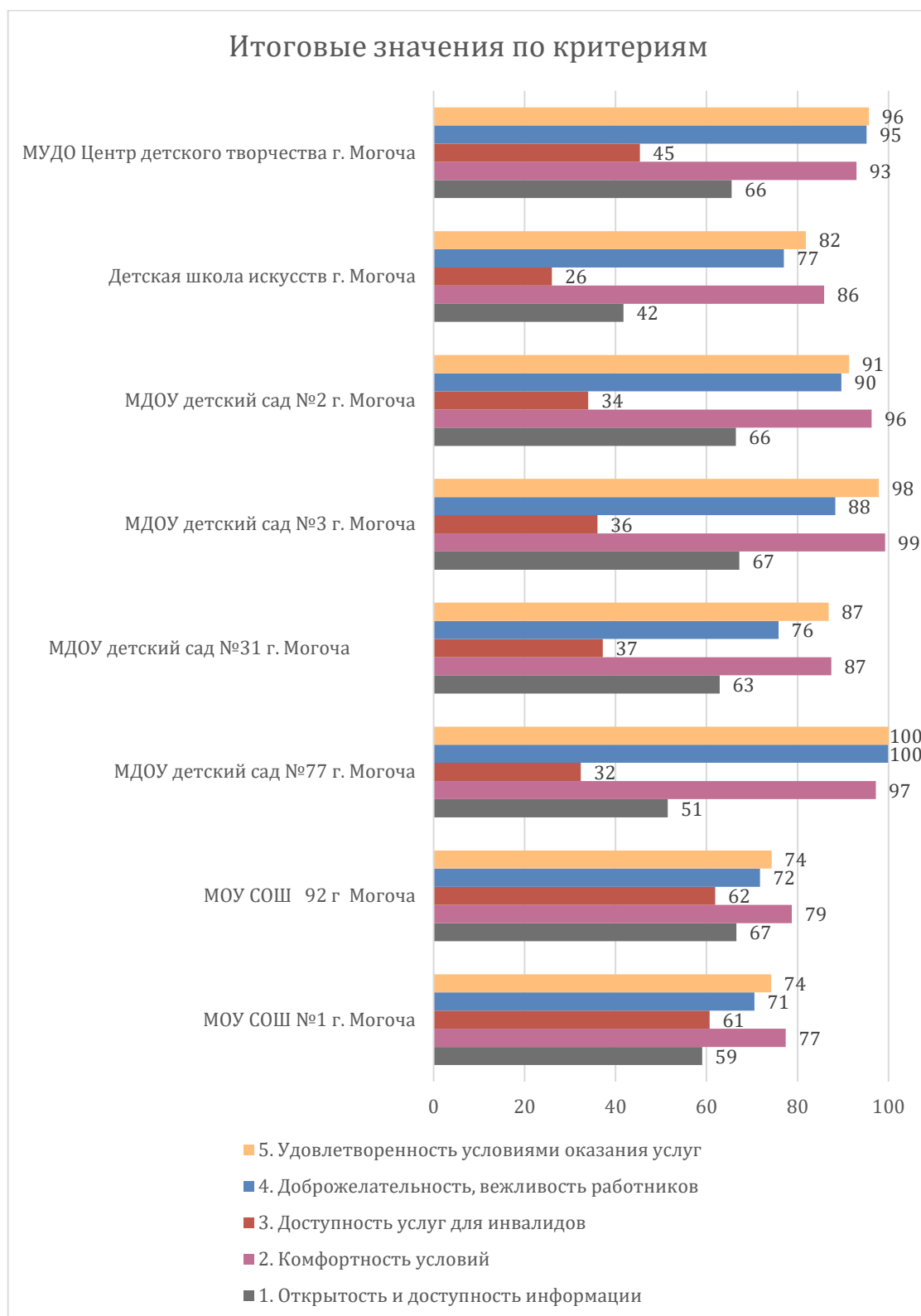
Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Могочинский район» составило **72** балла при 100 возможных.

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МУДО Центр детского творчества г. Могоча**, наименьшее - **Детская школа искусств г. Могоча**.

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

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

науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» следующими организациями: **МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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» **МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча.**

МДОУ детский сад №77 г. Могоча не обеспечивает возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов.

В 8 организациях (МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча) 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 **Детская школа искусств г. Могоча.**

От 1% до 58% 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».

45% потребителей услуг **МОУ СОШ №1 г. Могоча** **МОУ** и **42%** потребителей услуг **МОУ СОШ №92 г. Могоча** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

4 организации (**МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча**) из 8 не имеют условий¹⁶, 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,

¹⁶ 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»)

расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

1 организация (**Детская школа искусств г. Могоча**) из 8 не имеют условий¹⁷, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹⁸.

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 территории¹⁹.

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

От 1% до 43% 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 «Могочинский район»:**

1. руководителям **МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582приказа 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», стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой

¹⁷ 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»)

¹⁸ 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»)

¹⁹ 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

оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;

2. учредителям организаций муниципального района «Могочинский район» провести проверки соблюдения **МОУ СОШ №1 г. Могоча, МОУ СОШ №92 г. Могоча, МДОУ детский сад №77 г. Могоча, МДОУ детский сад №31 г. Могоча, МДОУ детский сад №3 г. Могоча, МДОУ детский сад №2 г. Могоча, Детская школа искусств г. Могоча, МУДО Центр детского творчества г. Могоча, МОУ СОШ №1 г. Могоча** 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 «Могочинский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. учредителям организаций муниципального района «Могочинский район» создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

Информация о качестве условий оказания услуг организации, отчеты очной экспертизы, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, фотографии, подтверждающие наличие условий оказания услуг, представлены в приложениях 2 к отчету.