

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СРЕТЕНСКИЙ 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 21 июля 2020 года на основании договора №28-о от 11 февраля 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:

21.07.2020

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 Рособнадзора 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 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».

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 **8 организаций** образования муниципального района «Сретенский район».

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

МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа
МУДО Сретенский Дом детского творчества
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй
МДОУ детский сад п. Усть-Карск
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа

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 Рособнадзора 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 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»	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	12	44	6	50	2	5
МУДО Сретенский Дом детского творчества	12	44	9	75	9	20
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	12	44	7	58	25	57
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	12	44	9	75	37	84
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	12	44	5	42	35	80
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	12	44	7	58	31	70
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	12	44	8	67	23	52
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	12	44	4	33	19	43

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 3 организаций (**МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа**) из 8 содержат 50% и менее объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа** содержит 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 «Сретенский район»** получили:

Организация	Баллы
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	27
МУДО Сретенский Дом детского творчества	48
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	58
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	80
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	61
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	64

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 детский сад с. Дунаево	59
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	38

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 Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа.

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 7 организациях (МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа не обеспечивает дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

В 7 организациях (кроме МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй) 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
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	0
МУДО Сретенский Дом детского творчества	90
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	90
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	100
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	90
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	90
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	90
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	90

В целом МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор отмечает отсутствие способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа.

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
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	118
МУДО Сретенский Дом детского творчества	133
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	137
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	111
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	102
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	64
МДОУ детский сад с. Дунаево	19
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	90

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

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

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	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	118	118	100	118	100	118	100
МУДО Сретенский Дом детского творчества	133	132	99	129	97	129	97
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	137	127	93	127	93	132	96
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	111	103	93	103	93	103	93

МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	102	101	99	101	99	100	98
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	64	63	98	63	98	63	98
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	19	19	100	19	100	19	100
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	90	84	93	83	92	86	96

Значения показателей 89 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

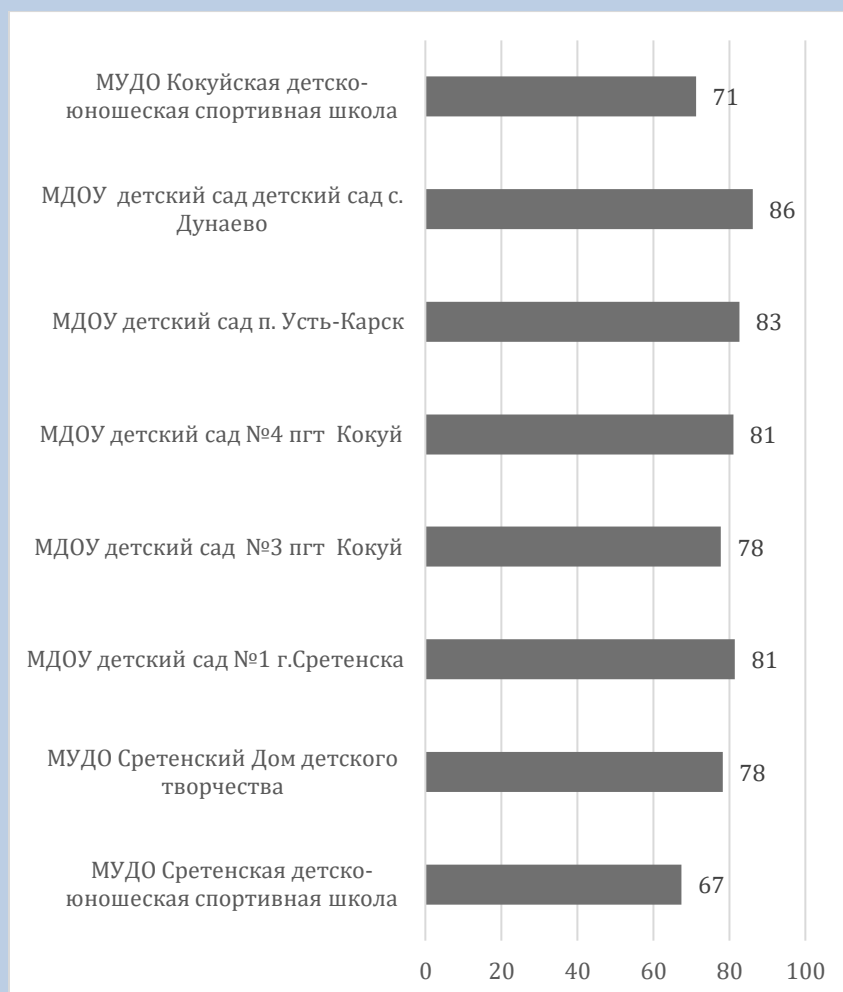
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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 «Сретенский 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:

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



Наибольшее итоговое количество баллов получило **МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево**, наименьшее - **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа**.

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

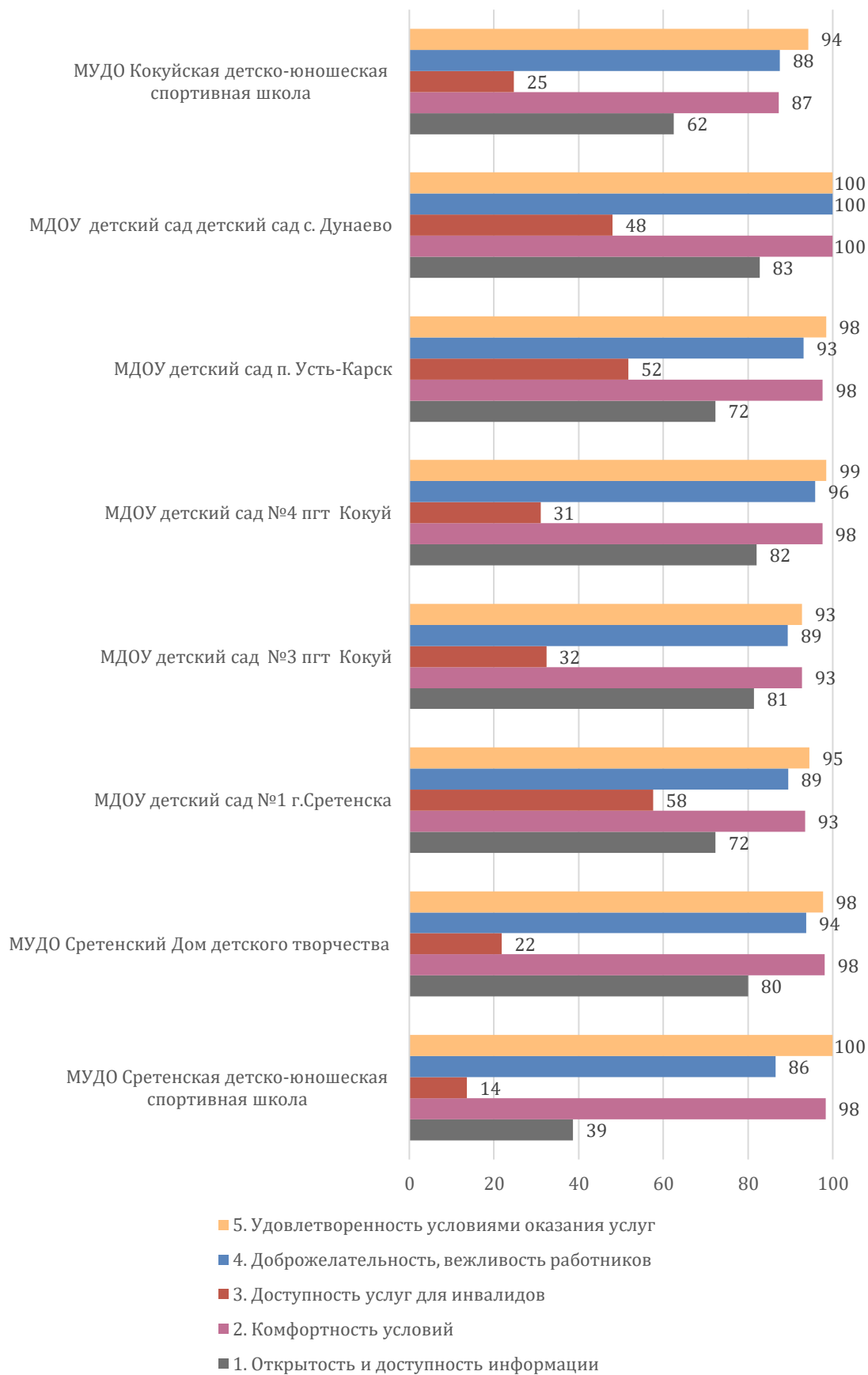
Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	75	98	19	94	97

МУДО Сретенски й Дом детского творчеств а	58	84	26	76	86
МДОУ детский сад №1 г.Сретенс ка	87	95	15	90	95
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	74	93	47	83	97
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	66	100	0	97	100
МДОУ детский сад п. Усть- Карск	72	81	35	81	78
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	76	95	39	90	97
МУДО Кокуйска я детско- юношеска я спортивна я школа	78	97	39	96	99

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».

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

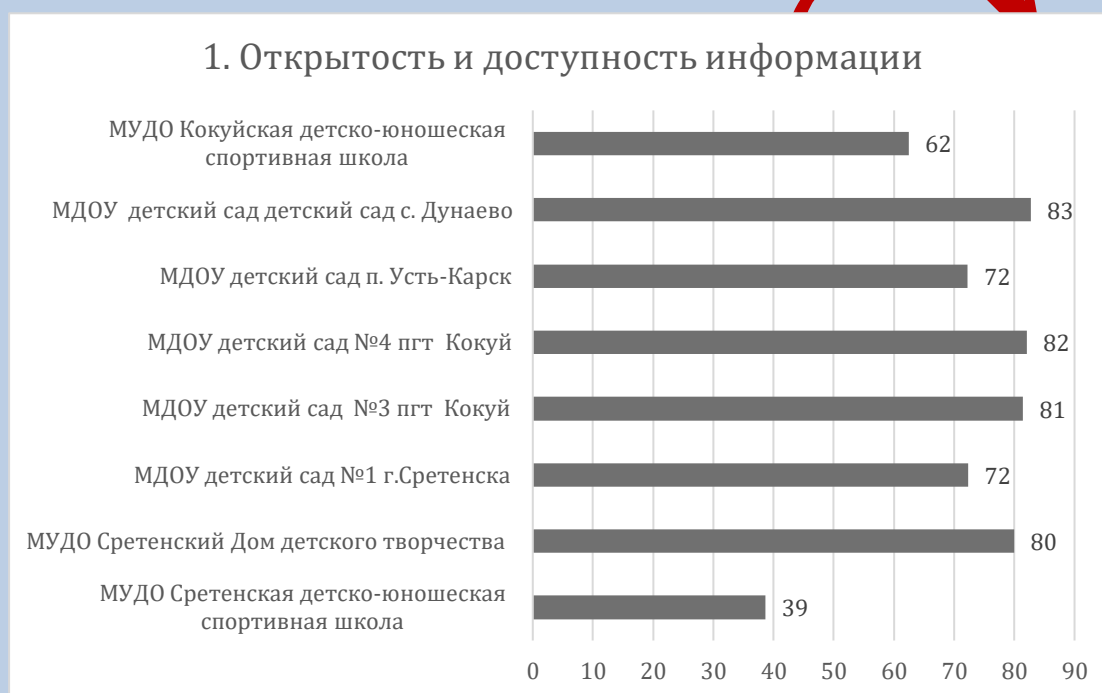
Итоговые значения по критериям



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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа представлены на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов (83 балла) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, наименьшее (39 баллов) - МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа.

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

1. Открытость и доступность информации



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

Из трех показателей организации набрали меньшее количество баллов по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Показатель 1.1.1.)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Показатель 1.1.2.)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Показатель 1.2.1.)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

В следующей таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"».

Организация	Баллы
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	76
МУДО Сретенский Дом детского творчества	97
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	70
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	69
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	92
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	65
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	95
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	60

Исследование показало, что от 3% до 40% 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».

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

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	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	118	105	89
МУДО Сретенский Дом детского творчества	133	131	98
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	137	109	80
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	111	93	84
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	102	98	96
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	64	58	91
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	19	19	100
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	90	68	76

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»».

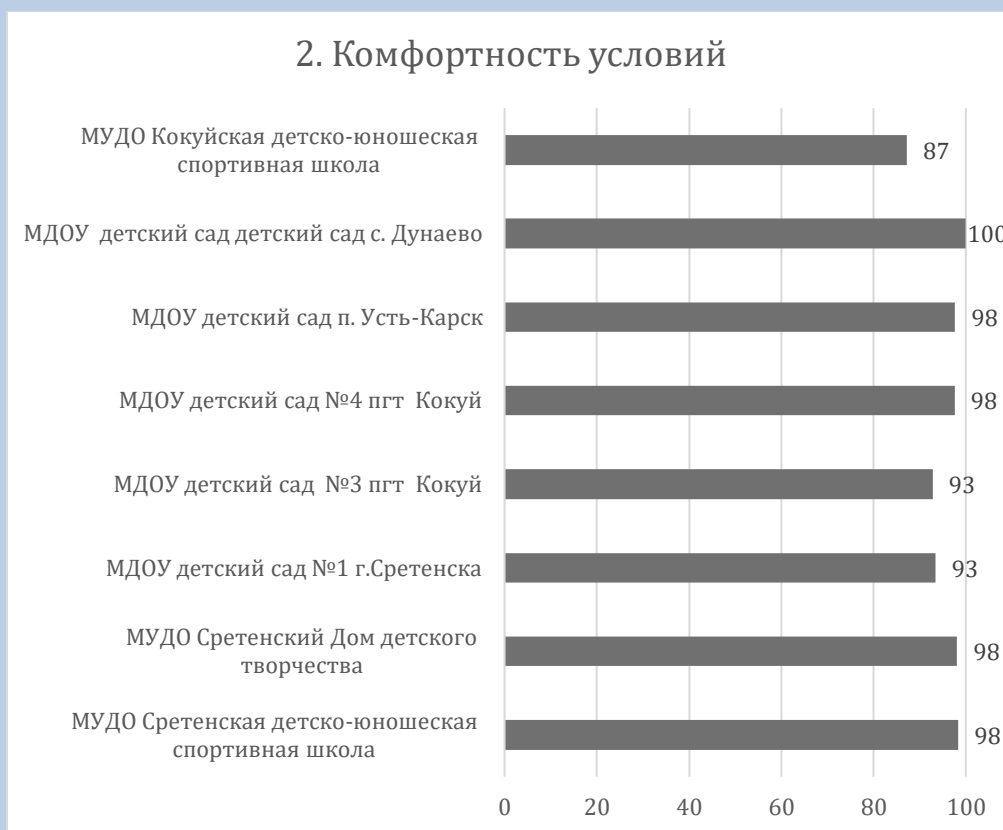
Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	118	75	64
МУДО Сретенский Дом детского творчества	133	126	95
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	137	83	61
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	111	60	54
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	102	90	88
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	64	25	39
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	19	17	89
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	90	40	44

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Значение оценки качества МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

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

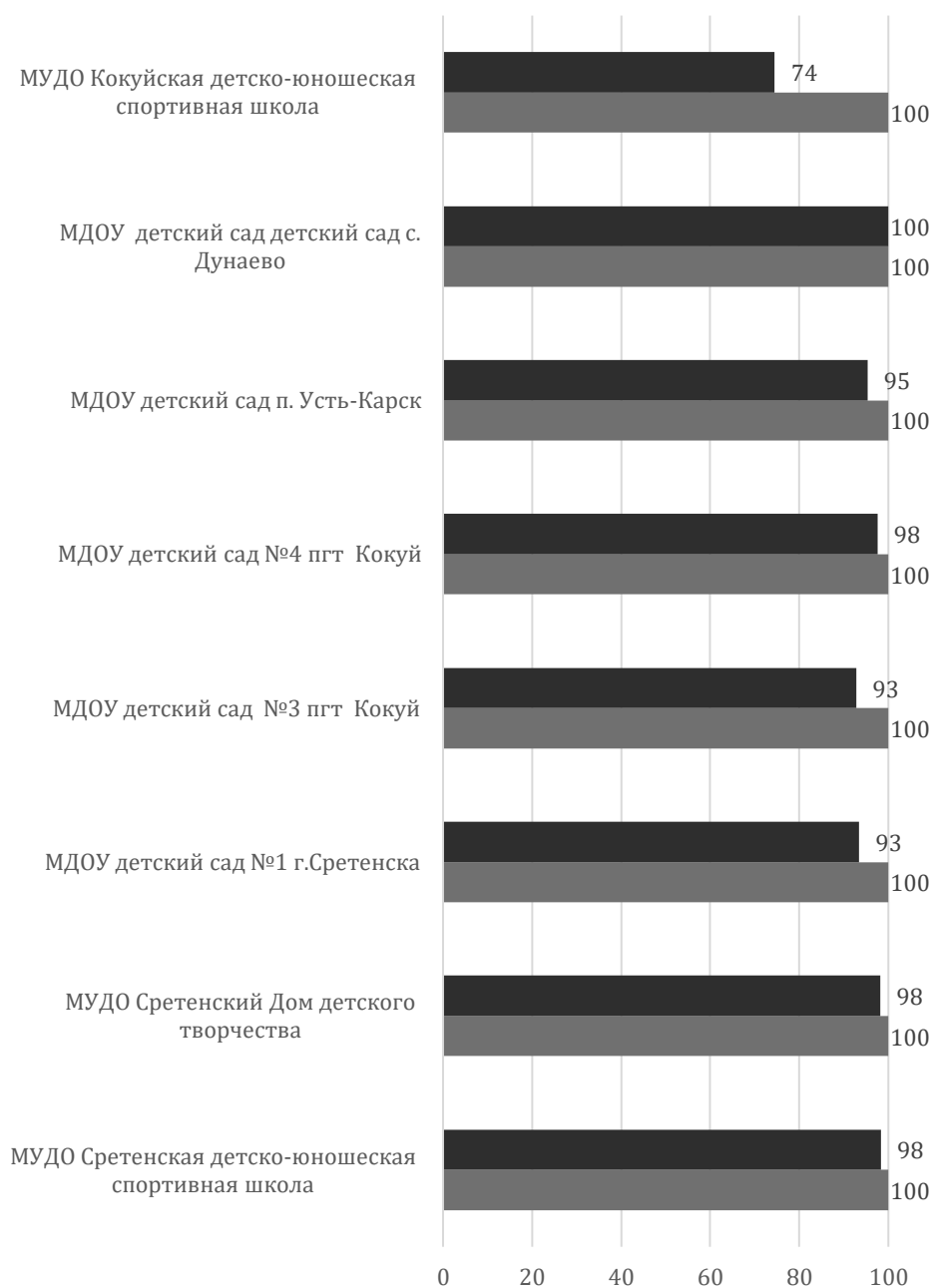
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Максимальное количество баллов по данному критерию набрало **МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево**, наименьшее - **МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа**.

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

2. Комфортность условий



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

■ 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг

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

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

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

Организации	Баллы
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	100
МУДО Сретенский Дом детского творчества	100
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	100
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	100
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	100
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	100
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	100
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	100

Как показало исследование, все организации имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Все 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 организации.

- 2. Время ожидания предоставления услуги (Показатель 2.2.)
Не установлен для сферы образования.*
- 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги (Показатель 2.3.)*

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

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

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

		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	118	114	97
МУДО Сретенский Дом детского творчества	133	128	96
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	137	119	87
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	111	95	86
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	102	97	95
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	64	61	95
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	19	19	100
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	90	67	74

В целом потребители услуг МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

26% потребителей услуг МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

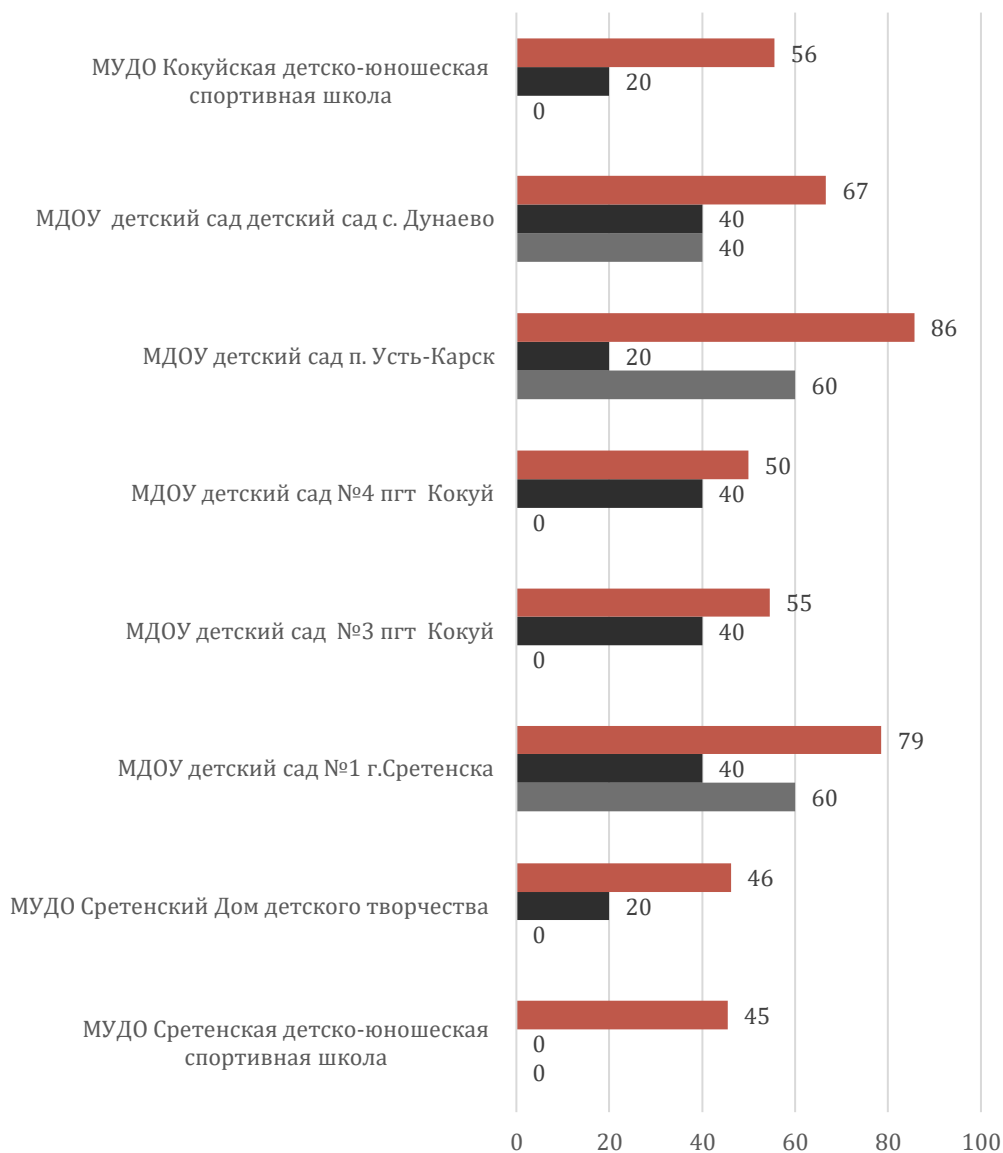
Значение оценки качества МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МДОУ детский сад п. Усть-Карск**, наименьшее - **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа**.

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

3. Доступность услуг для инвалидов



- 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
- 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
- 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

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

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

5 организаций из 8 не имеют условий⁴, 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 другими⁵.

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 территории⁶.

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 «Сретенский район»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа	5	11	45

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»)

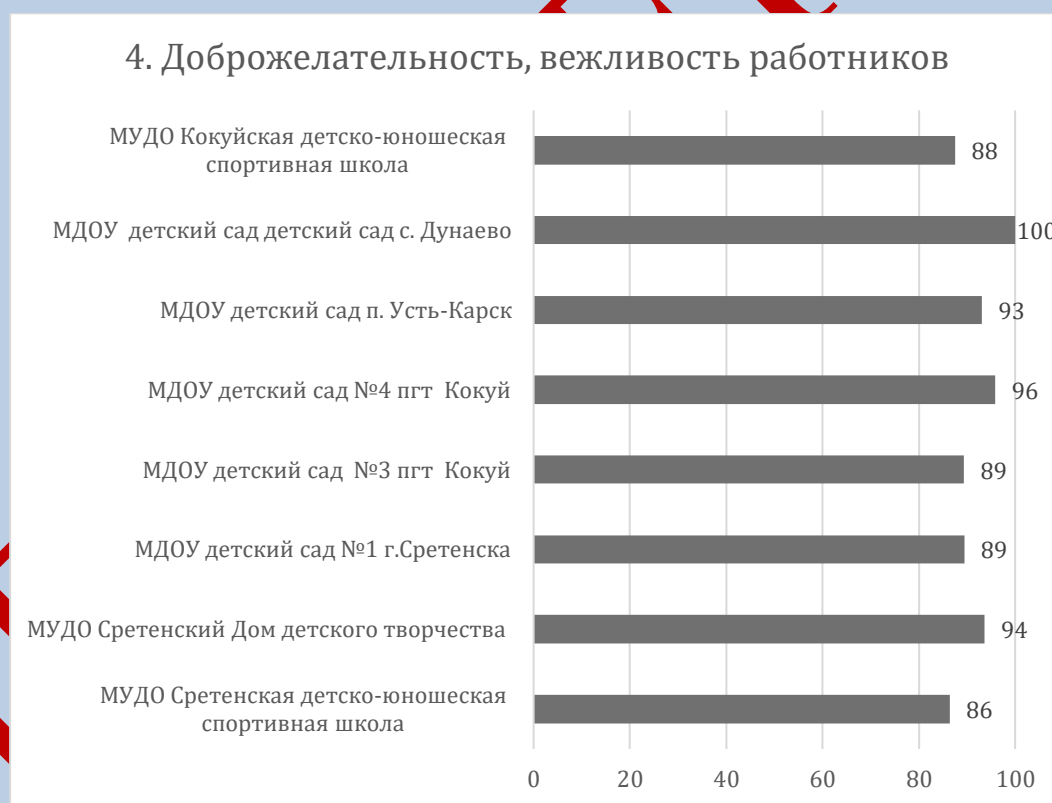
⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

МУДО Сретенский Дом детского творчества	6	13	46
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	11	14	79
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	6	11	55
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	5	10	50
МДОУ детский сад п. Усть-Карск	6	7	86
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	2	3	67
МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа	5	9	56

От 14% до 55% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

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

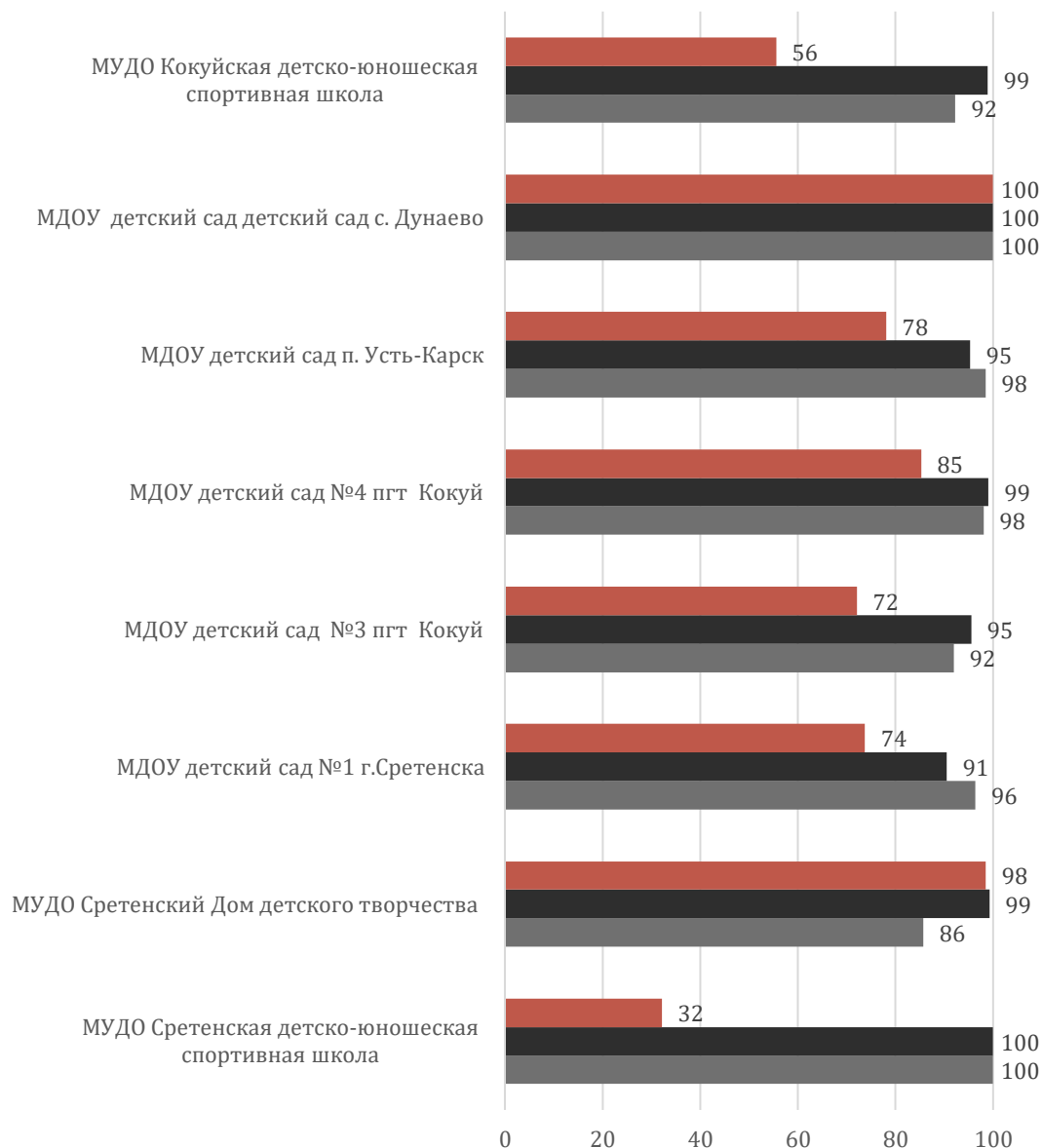


В целом потребители услуг МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа 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 показателю оценки (в баллах) по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

4. Доброжелательность, вежливость работников



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

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

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

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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Числополучателей 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	%
МУДО Сретенская детско- юношеская спортивная школа	118	118	100	118	100	38	32

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

МУДО Сретенский Дом детского творчества	133	114	86	132	99	131	98
МДОУ детский сад №1 г.Сретенска	137	132	96	124	91	101	74
МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй	111	102	92	106	95	80	72
МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй	102	100	98	101	99	87	85
МДОУ детский сад п. Усть- Карск	64	63	98	61	95	50	78
МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево	19	19	100	19	100	19	100
МУДО Кокуйская детско- юношеская спортивная школа	90	83	92	90	100	50	56

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 МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО

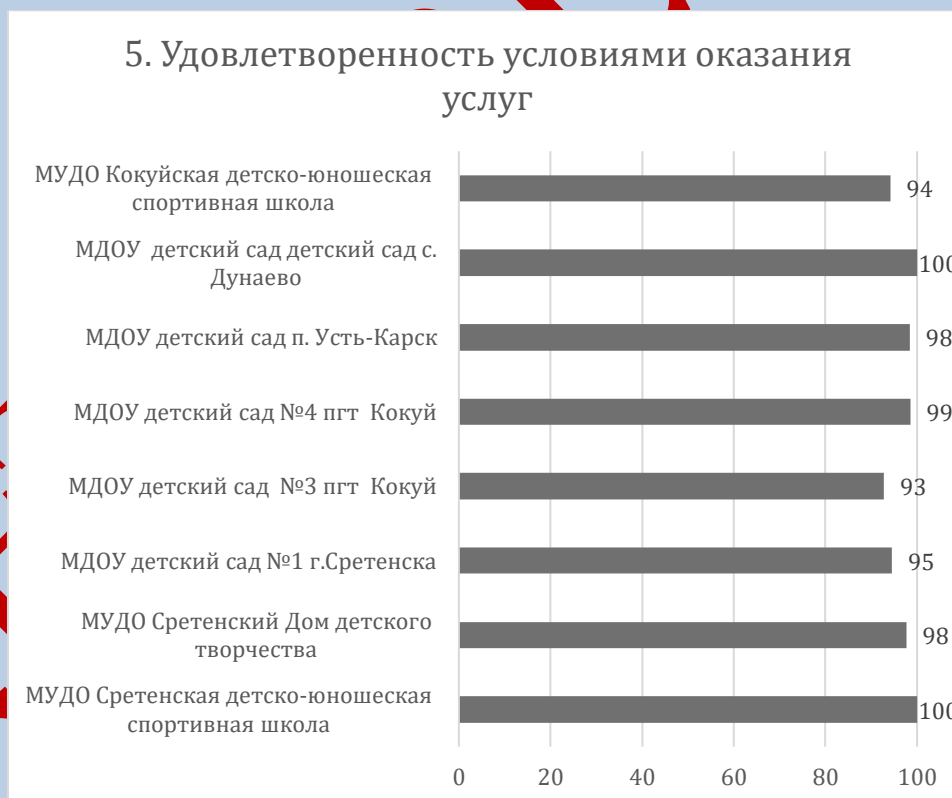
Кокуйская детско-юношеская спортивная школа в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

От 2% до 68% потребителей услуг неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

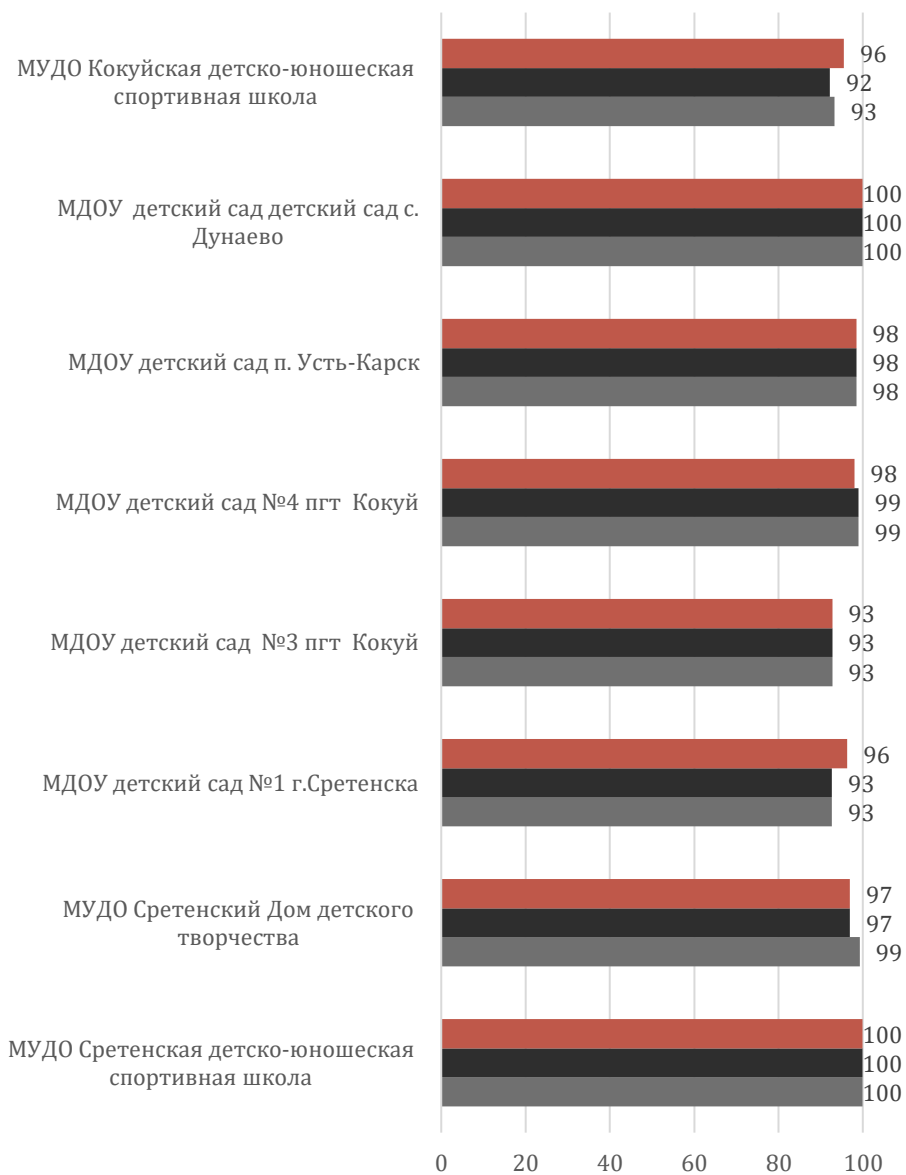
Значение оценки качества МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.



Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг



■ 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

■ 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

■ 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

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

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

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

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

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

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

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г. Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» – стенды 3 организаций (МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа) из 8 содержат 50% и менее объема

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

информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;

- сайты МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа содержит менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа не обеспечивает дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

В 7 организациях (кроме МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй) 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 несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособrnнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособrnнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа.

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

5 организаций из 8 не имеют условий⁷, 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.

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

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 (лист «Доступность для инвалидов»)

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

От 14% до 55% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

От 2% до 68% потребителей услуг недовольны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

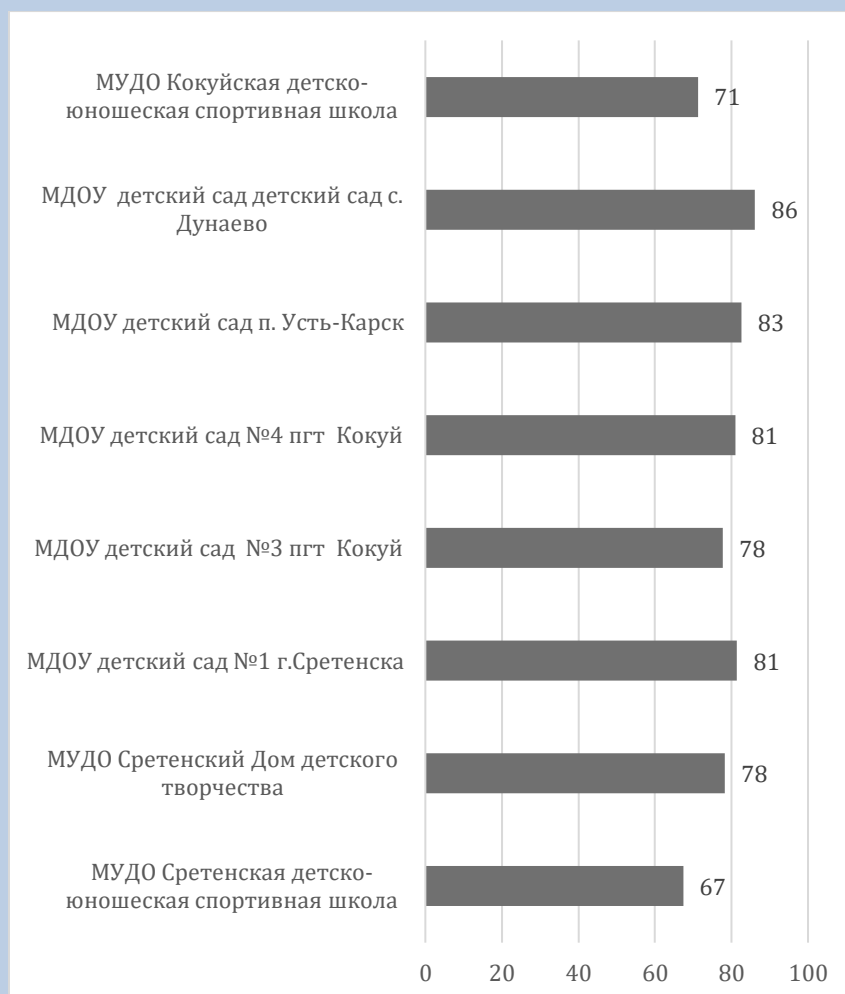
7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Сретенский 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:

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



Наибольшее итоговое количество баллов получило **МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево**, наименьшее - **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа**.

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 Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа.**

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа.**

МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа не обеспечивает дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

В **7** организациях (кроме **МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве

условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

26% потребителей услуг МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

5 организаций из 8 не имеют условий¹⁰, 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.

Организации имеют в наличии по 1-2 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими¹¹.

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 территории¹².

От 14% до 55% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

От 2% до 68% потребителей услуг неудовлетворены 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 «Сретенский район»:

1. руководителям МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления

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

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

¹² Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

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

Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;

2. учредителям организаций муниципального района «Сретенский район» провести проверки МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа 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 «Сретенский район» проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. учредителям организаций МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа 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.