Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ПОСЕЛОК АГИНСКОЕ» ЗА 2020 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 марта 2020 года по 15 июня 2020 года на основании договоров№26-о от 5 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:

- официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

- 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 соответствиестатье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказу Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- очной экспертизы организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- онлайн-опроса потребителей услуг.

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

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

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

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

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

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **5 организаций** образования городского округа «Поселок Агинское»**.**
Перечень организаций, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, представлен в таблице:

МОУ Агинская СОШ №2
МОУ СОШ №4
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"
МДОУ детский сад "Ручеек"
МДОУ детский сад "Ульгэр"

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

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

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

Название	Установленный нормативными правовыми актами объем	Объем информации (количество материалов/единиц информации) о

[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»)

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

организации	информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая **должна быть размещена** на общедоступных информационных ресурсах:		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 Агинская СОШ №2	14	44	**11**	**79%**	**38**	**86%**
МОУ СОШ №4	14	44	**9**	**64%**	**32**	**73%**
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	12	44	**9**	**75%**	**32**	**73%**
МДОУ детский сад "Ручеек"	12	44	**8**	**67%**	**23**	**52%**
МДОУ детский сад "Ульгэр"	12	44	**9**	**75%**	**28**	**64%**

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

– на сайтах и стендах **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек" , МДОУ детский сад "Ульгэр"** содержится неполный объем информации, который установлен нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

[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»)

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 **городского округа «Поселок Агинское»** получили:

Организация	Баллы
МОУ Агинская СОШ №2	82
МОУ СОШ №4	69
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	74
МДОУ детский сад "Ручеек"	59
МДОУ детский сад "Ульгэр"	64

Организация-оператор усматривает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр".**

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в 4 организациях (**МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек"**) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. **МДОУ детский сад "Ульгэр"** взаимодействует с получателями услуг только о телефону, электронной почте. В **5** организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

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

Организация	Баллы
МОУ Агинская СОШ №2	90
МОУ СОШ №4	90

МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	90
МДОУ детский сад "Ручеек"	90
МДОУ детский сад "Ульгэр"	60

В целом **МДОУ Первочиндантский детский сад «Теремок» и МДОУ Новозоринский детский сад «Солнышко»** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МДОУ детский сад "Ульгэр".**

4. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОБЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. В ходе исследования опрошено 40% потребителей услуг:

Организация	Количество респондентов
МОУ Агинская СОШ №2	593
МОУ СОШ №4	226
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	226
МДОУ детский сад "Ручеек"	32
МДОУ детский сад "Ульгэр"	83

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 Агинская СОШ №2	593	567	96	556	94	570	96
МОУ СОШ №4	226	204	90	209	92	218	96
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	226	204	90	209	92	218	96
МДОУ детский сад "Ручеек"	32	32	100	32	100	32	100
МДОУ детский сад "Ульгэр"	83	80	96	79	95	80	96

Значения показателей 5 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

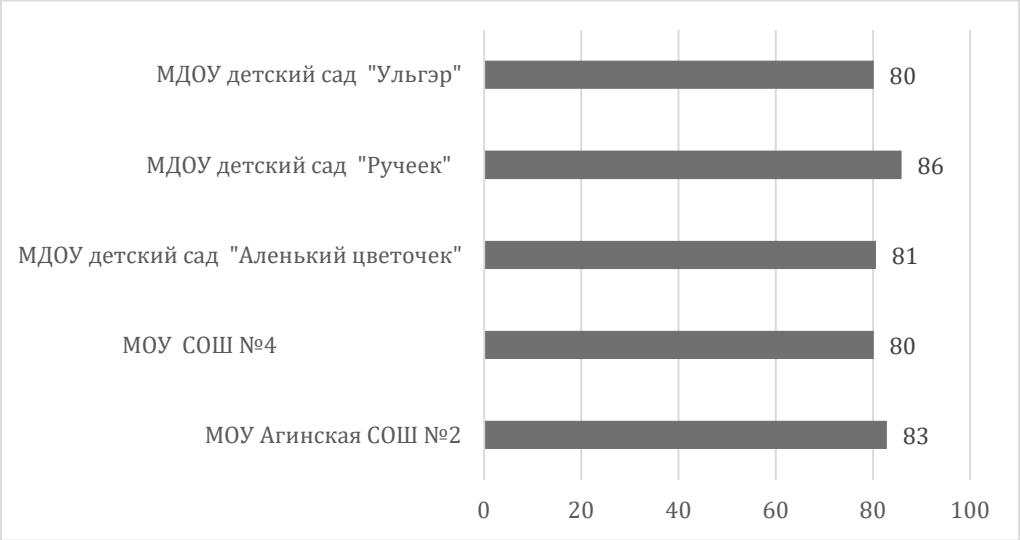
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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

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

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям городского округа «Поселок Агинское» составило **82** балла при 100 возможных.

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



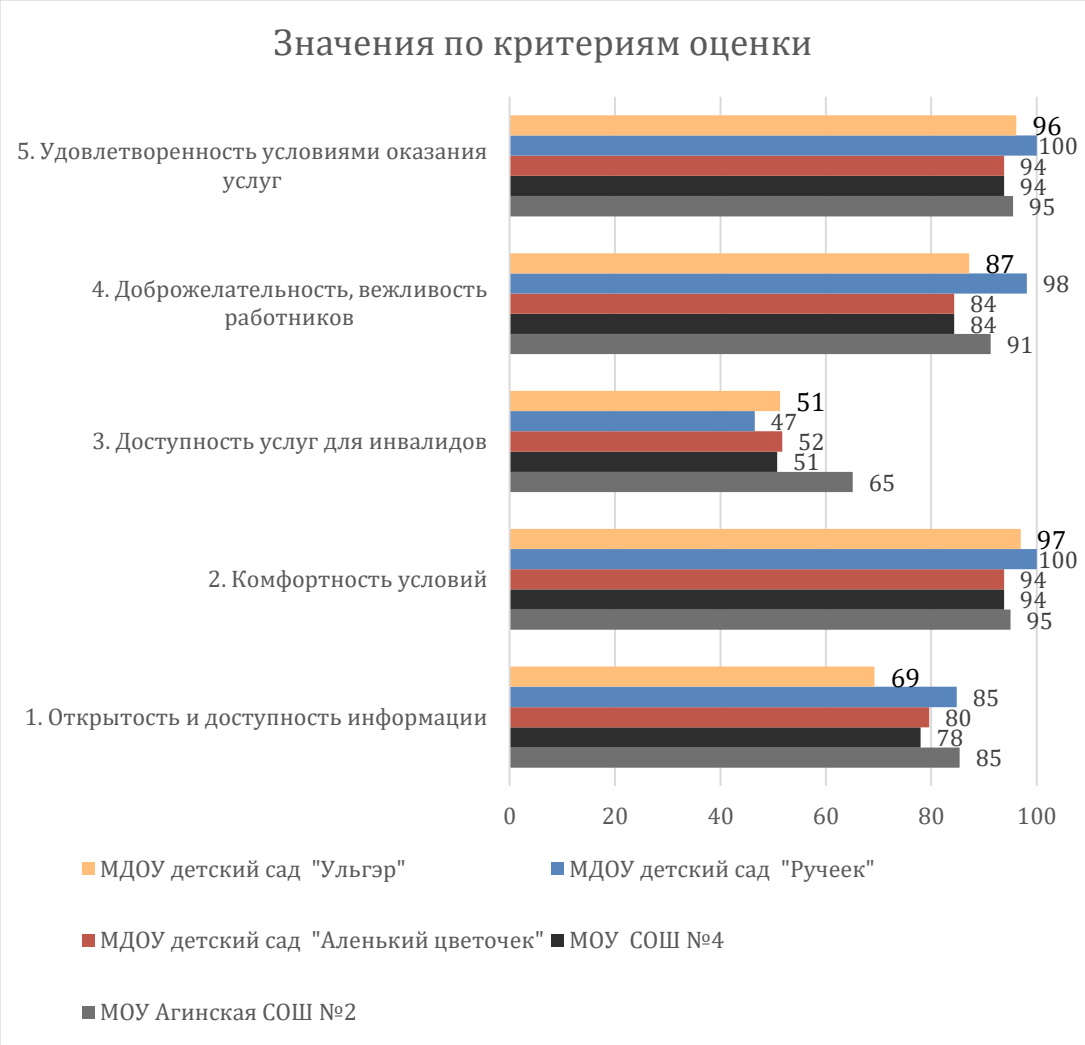
Наибольшее итоговое количество баллов получило **МДОУ детский сад "Ручеек",** наименьшее - **МОУ СОШ №4 и МДОУ детский сад "Ульгэр".**

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

Организации	**Критерии**				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МОУ Агинская СОШ №2	85	95	65	91	95
МОУ СОШ №4	78	94	51	84	94

МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	80	94	52	84	94
МДОУ детский сад "Ручеек"	85	100	47	98	100
МДОУ детский сад "Ульгэр"	69	97	51	87	96

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».

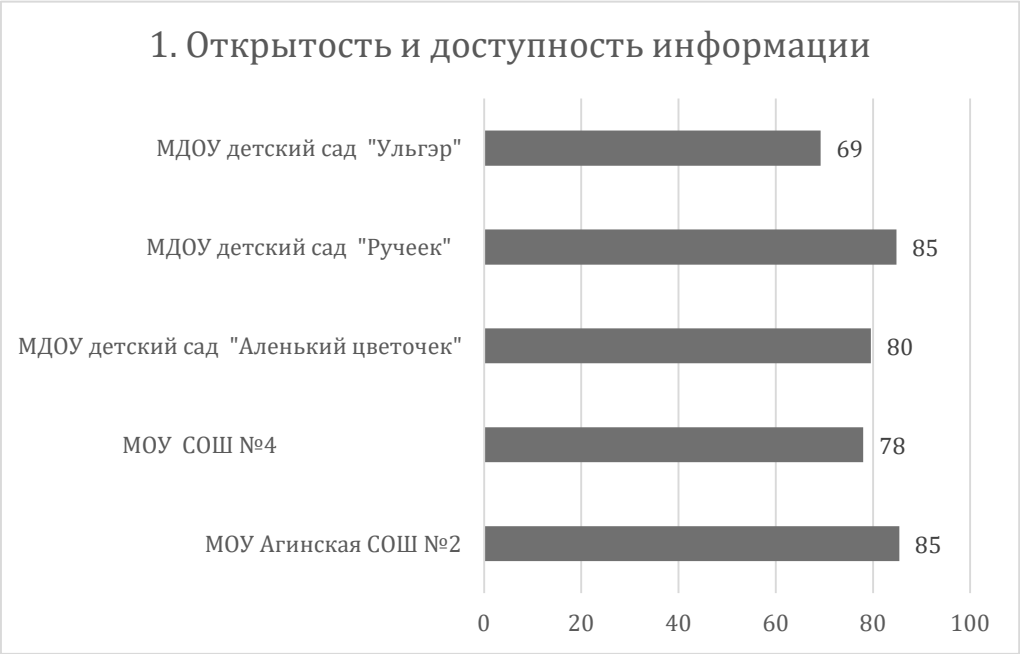


Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

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

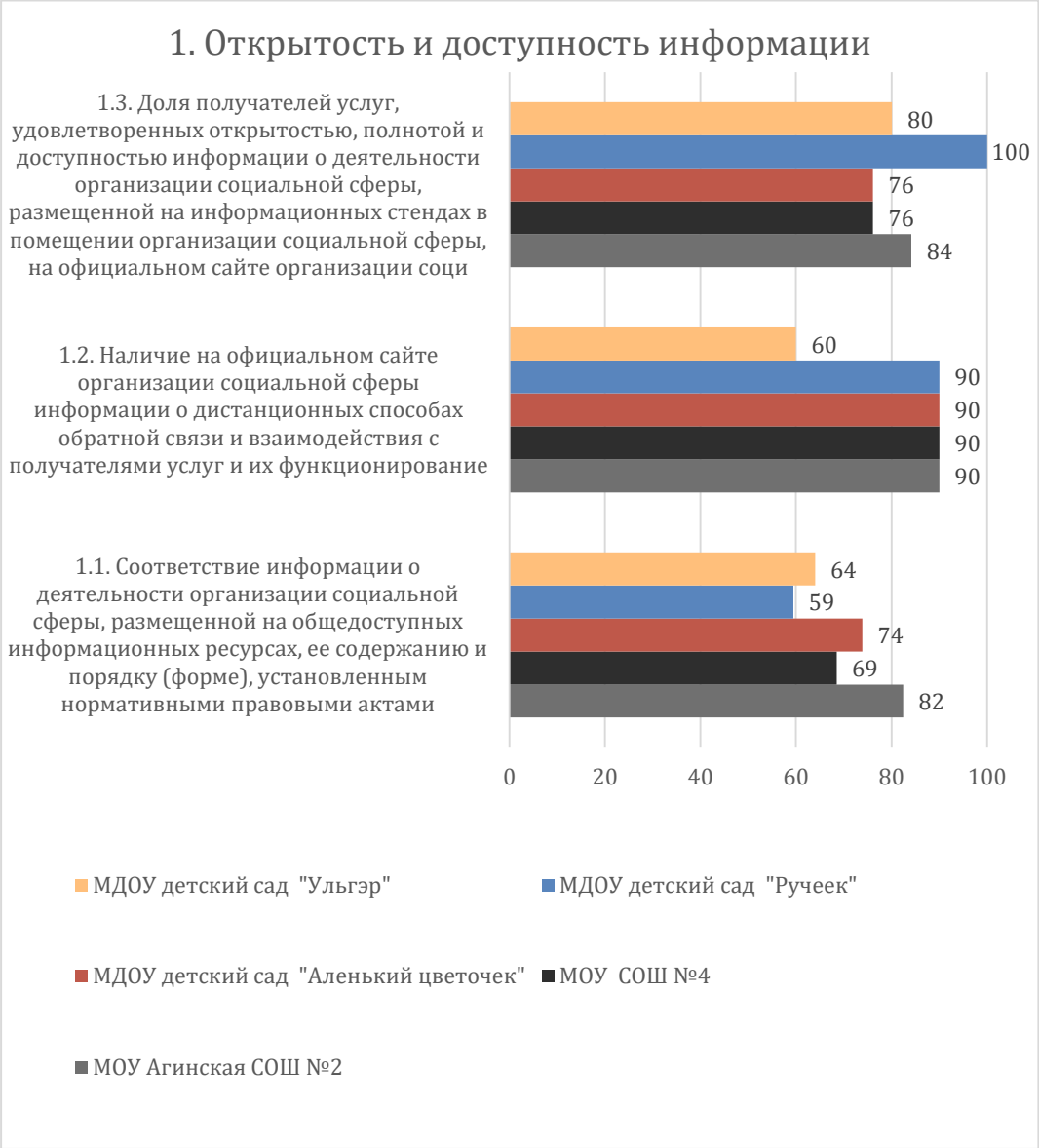
Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** представлены на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов (85 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получили **МДОУ детский сад "Ручеек" и МОУ Агинская СОШ №2**, наименьшее (69 баллов) - **МДОУ детский сад "Ульгэр"**.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Организация	**Баллы**
МОУ Агинская СОШ №2	84
МОУ СОШ №4	76
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	76
МДОУ детский сад "Ручеек"	100
МДОУ детский сад "Ульгэр"	80

Исследование показало, что от 16% до 24% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

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

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

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	%
МОУ Агинская СОШ №2	593	516	87
МОУ СОШ №4	226	180	80
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	226	180	80
МДОУ детский сад "Ручеек"	32	32	100
МДОУ детский сад "Ульгэр"	83	68	82

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 Агинская СОШ №2	593	482	81

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

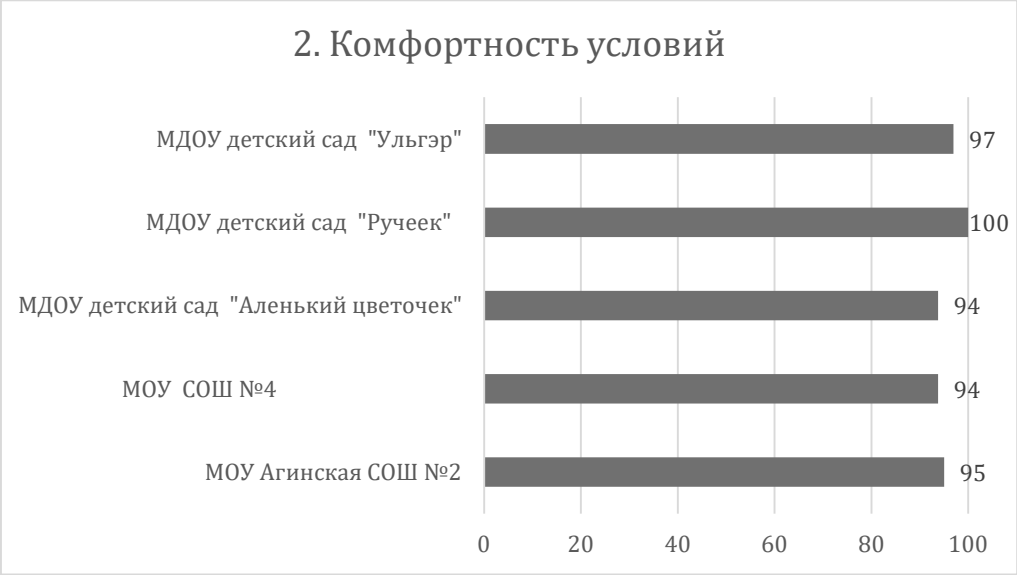
МОУ СОШ №4	226	164	73
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	226	164	73
МДОУ детский сад "Ручеек"	32	32	100
МДОУ детский сад "Ульгэр"	83	65	78

По 73% МОУ СОШ №4 и МДОУ детский сад "Аленький цветочек" удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации. Организация-оператор связывает такую оценку потребителей услуг с низкими баллами организаций 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».

B. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

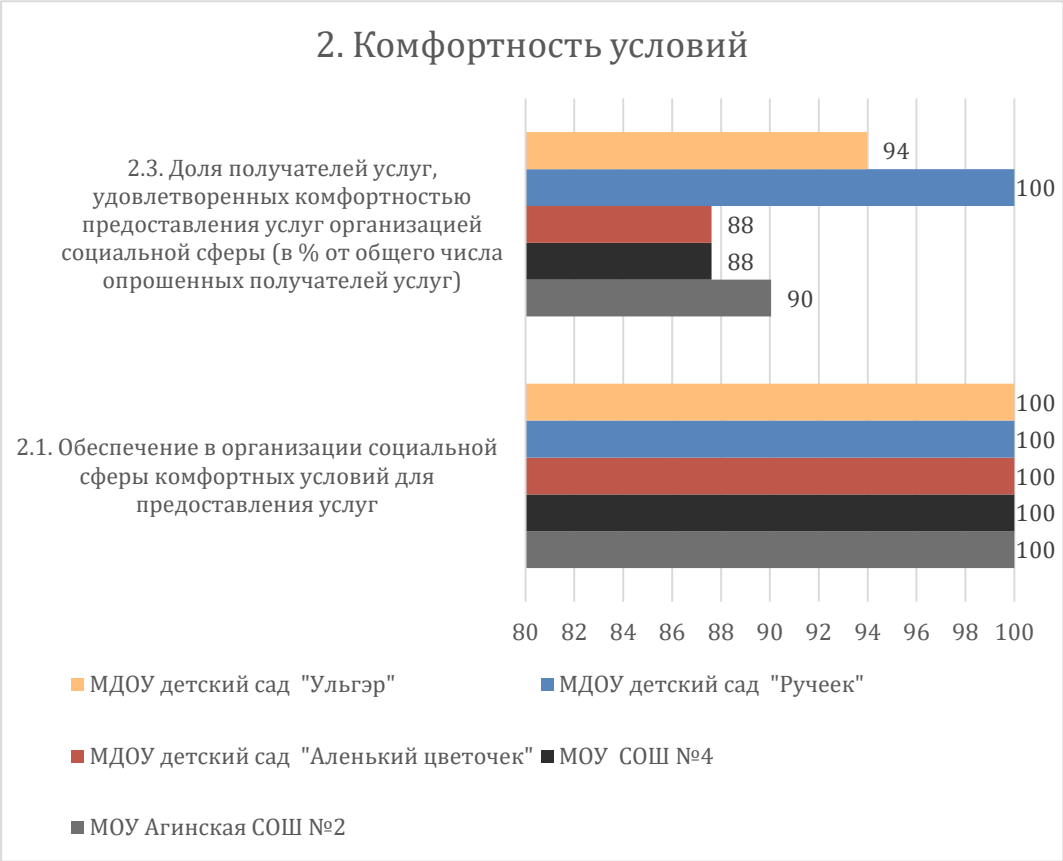
Значение оценки качества **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»указаны в следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МДОУ детский сад "Ручеек",** наименьшее **- МДОУ детский сад "Аленький цветочек" и МОУ СОШ №4.**

На гистограмме представлены значения по каждому показателя 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 Агинская СОШ №2	100
МОУ СОШ №4	100
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	100
МДОУ детский сад "Ручеек"	100
МДОУ детский сад "Ульгэр"	100

Как показало исследование, 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги, **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр",** набравшие 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[3].

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

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МОУ Агинская СОШ №2	593	534	90
МОУ СОШ №4	226	198	88
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	226	198	88
МДОУ детский сад "Ручеек"	32	32	100
МДОУ детский сад "Ульгэр"	83	78	94

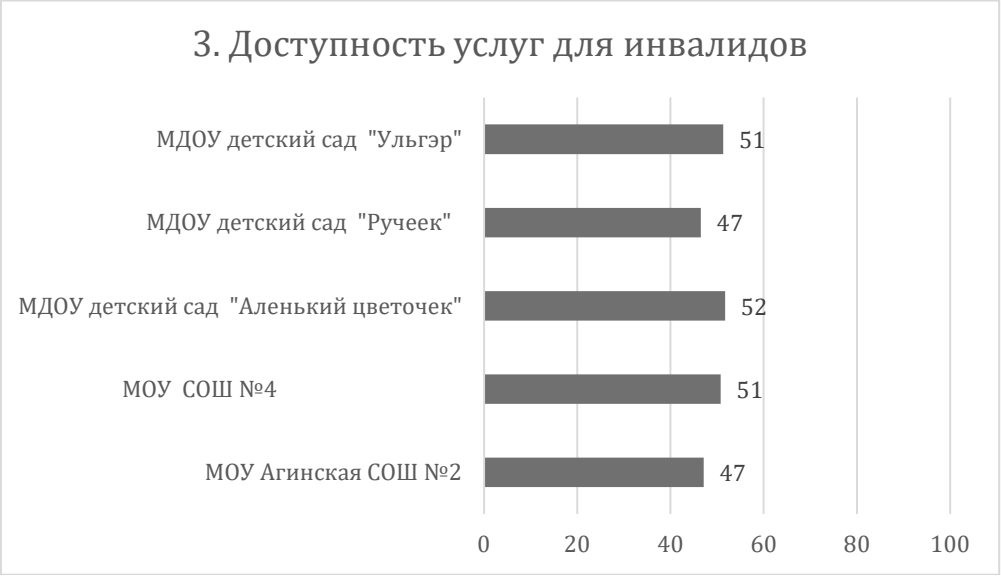
В целом потребители услуг **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

По 12% потребителей услуг **МОУ СОШ №4 и МДОУ детский сад "Аленький цветочек"** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

C. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

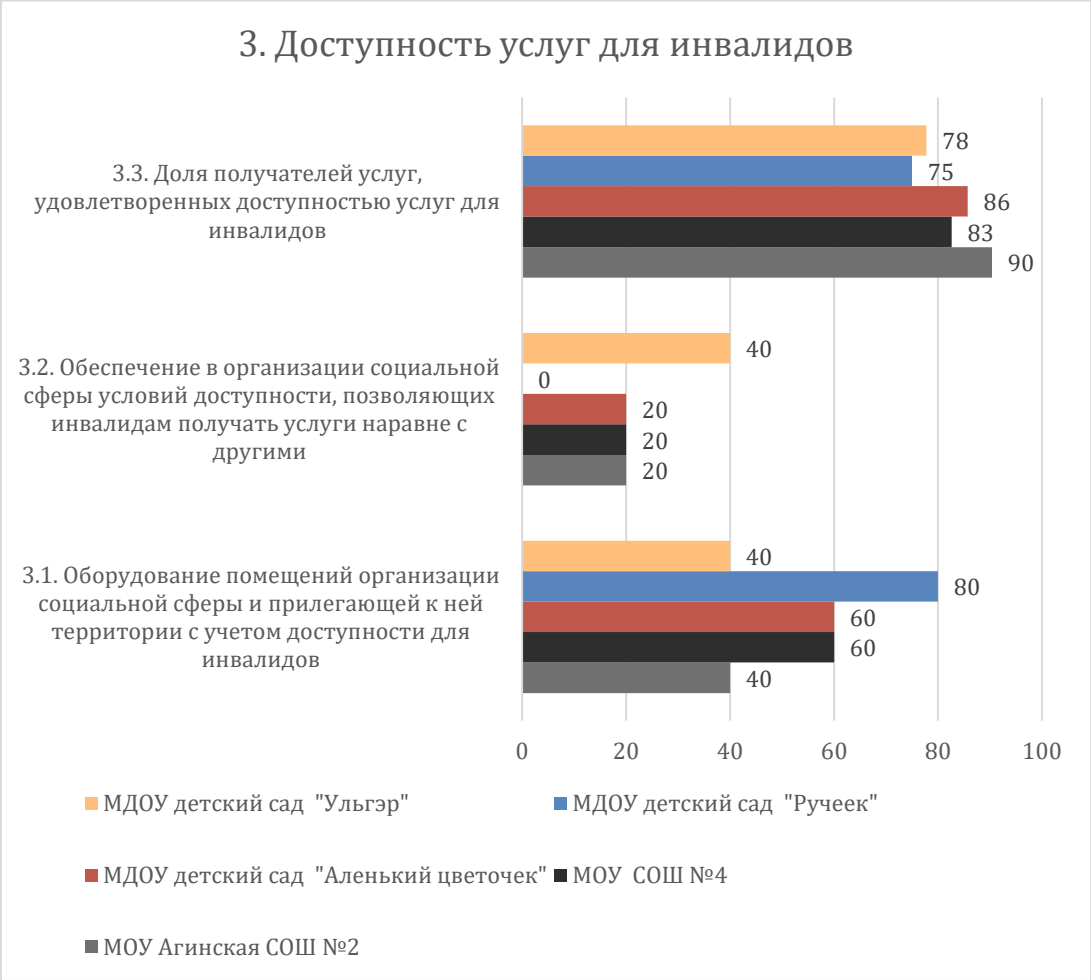
Значение оценки качества **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МДОУ детский сад "Аленький цветочек",** наименьшее - **МДОУ детский сад "Ручеек" и МОУ Агинская СОШ №2.**

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



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

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

МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр" имеют по 2-4 условия[4], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.
Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях 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.)***

МДОУ детский сад "Ручеек" не имеет условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные рганизации имеют в наличии по 1-2 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими[5].

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[6].

3. *Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов* ***(Показатель 3.3.)***

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» в организациях, городского округа «Поселок Агинское»:

---

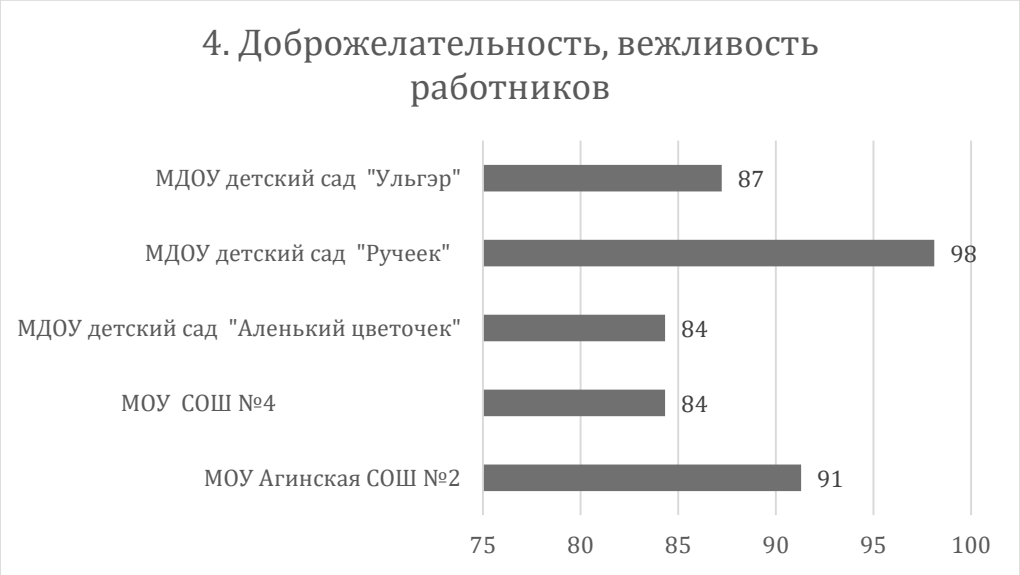
[4] Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)
[5] Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве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

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МОУ Агинская СОШ №2	47	52	90
МОУ СОШ №4	19	23	83
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	18	21	86
МДОУ детский сад "Ручеек"	3	4	75
МДОУ детский сад "Ульгэр"	7	9	78

От 10% до 25% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

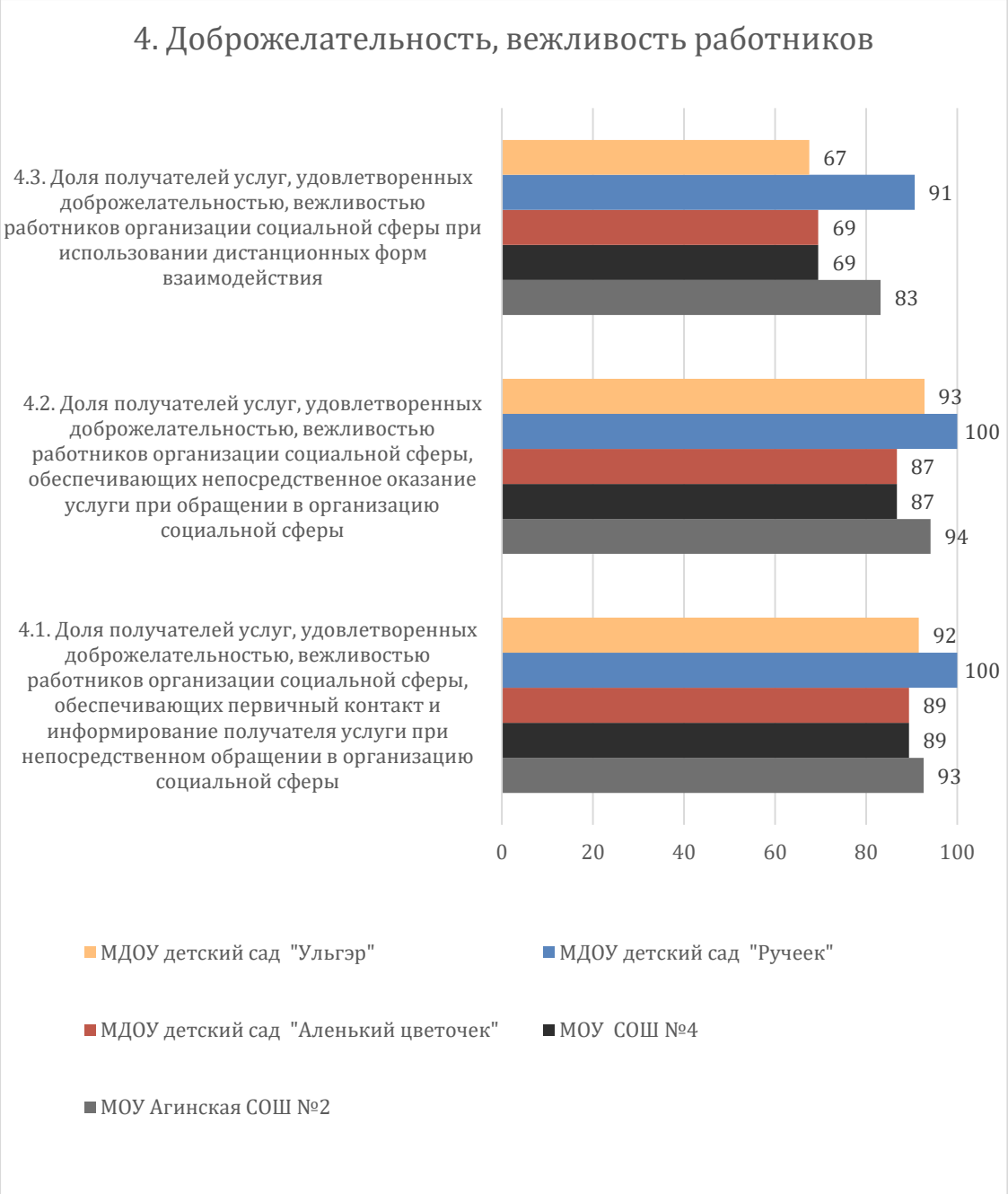
Значение оценки качества в организациях городского округа «Поселок Агинское» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»представлено в следующей гистограмме.



В целом потребители услуг **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

На диаграмме представлены значения по каждому показателя 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 организации социальной сферы, обеспечивающих	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

		первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		при обращении в организацию социальной сферы			
		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	%
МОУ Агинская СОШ №2	593	549	93	558	94	493	83
МОУ СОШ №4	226	202	89	196	87	157	69
МДОУ детский сад "Аленький цветочек"	226	202	89	196	87	157	69
МДОУ детский сад "Ручеек"	32	32	100	32	100	29	91
МДОУ детский сад "Ульгэр"	83	76	92	77	93	56	67

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.)***

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

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.)***

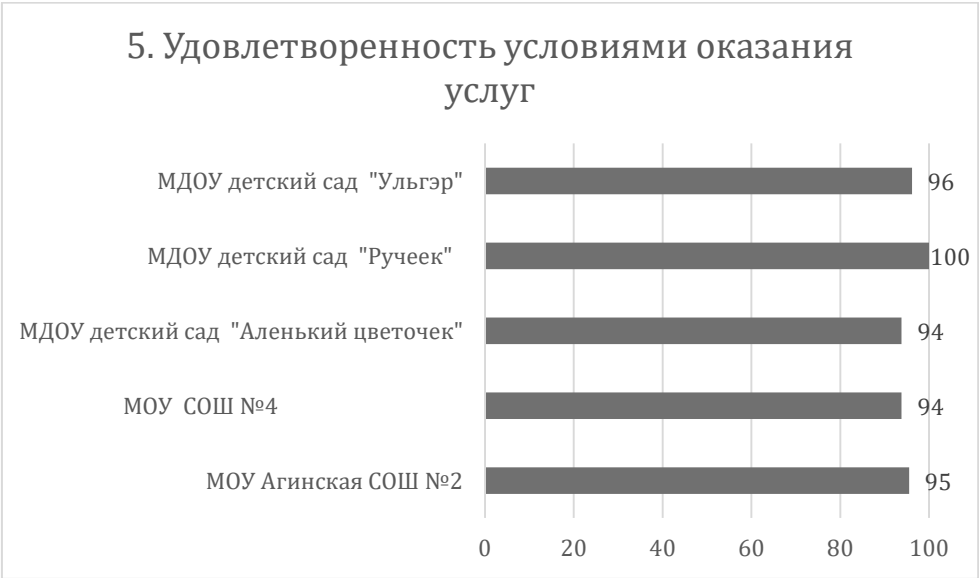
Потребители услуг **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

От 9% до 31% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

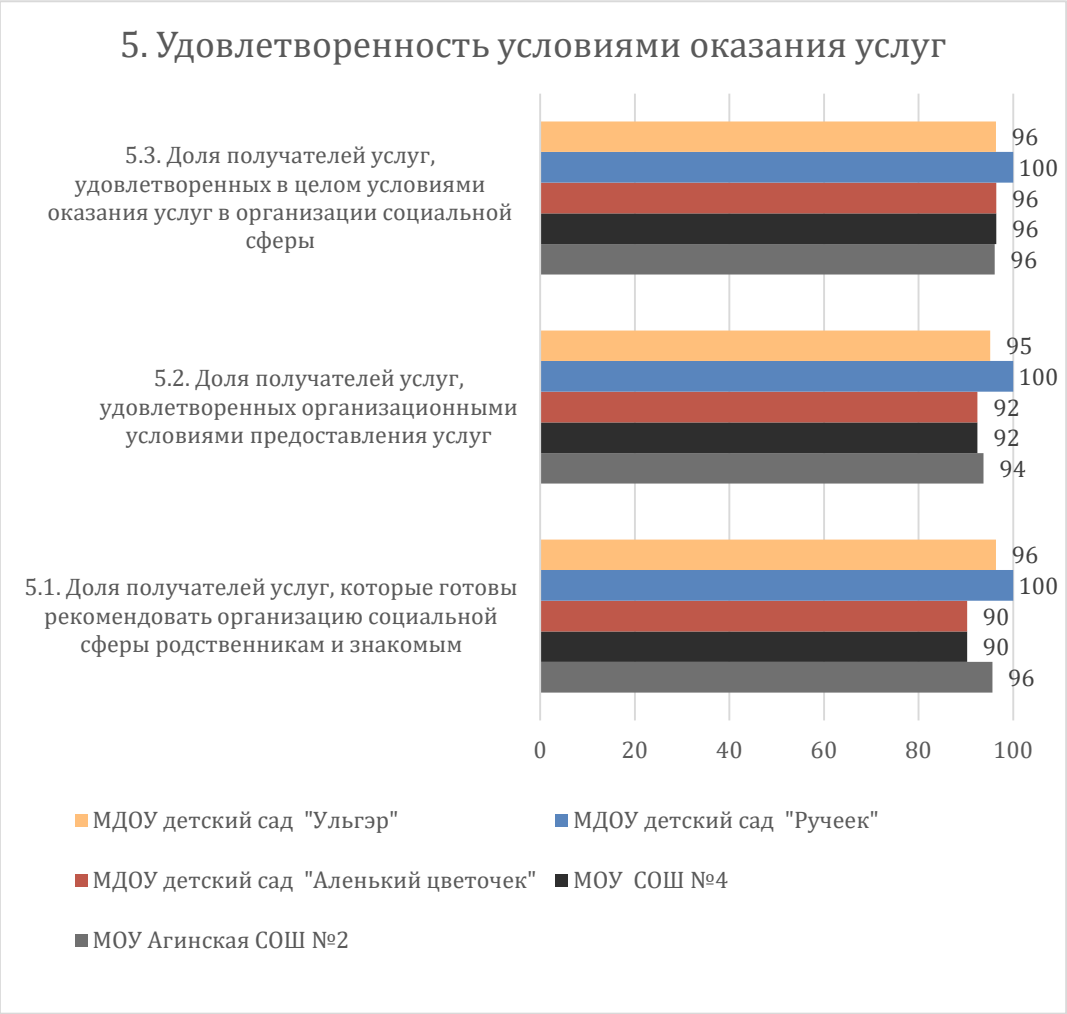
Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»приведены в гистограмме.



Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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



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

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

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

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

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

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

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** выявила следующие недостатки в работе организации:

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

– на сайтах и стендах **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** содержится неполный объем информации, который установлен нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МДОУ детский сад "Ульгэр".**

Организация-оператор усматривает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр".**

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр" имеют по

2-4 условия[7], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.
Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

МДОУ детский сад "Ручеек" не имеет условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные рганизации имеют в наличии по 1-2 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими[8].
Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории[9].

От 10% до 25% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

От 9% до 31% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

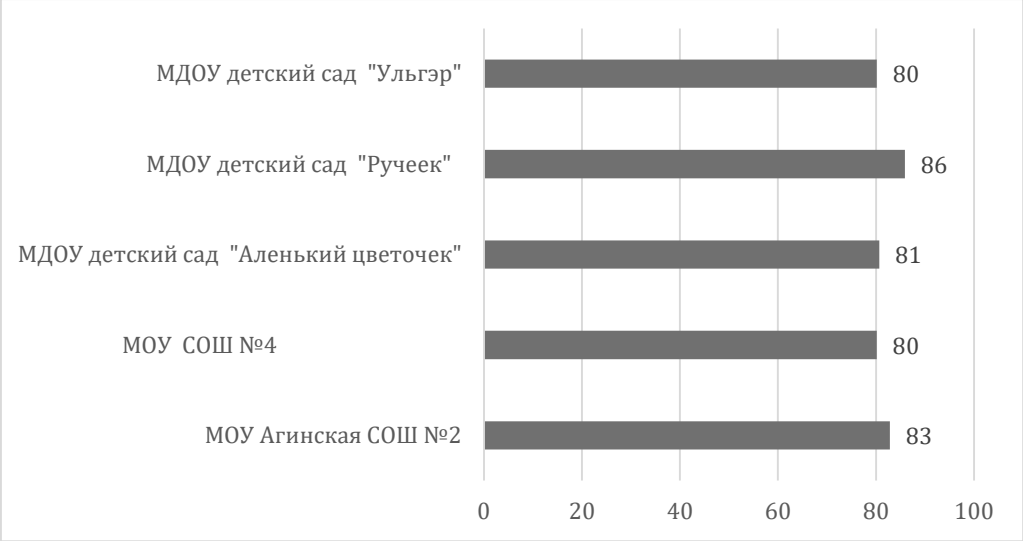
7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям городского округа «Поселок Агинское» составило **82** балла при 100 возможных.

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

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

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



Наибольшее итоговое количество баллов получило **МДОУ детский сад "Ручеек",** наименьшее - **МОУ СОШ №4 и МДОУ детский сад "Ульгэр".**

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

Организация-оператор усматривает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр".**

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

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МДОУ детский сад "Ульгэр".**

МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр" имеют по 2-4 условия[10], обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.
Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

[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»)

МДОУ детский сад "Ручеек" не имеет условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные рганизации имеют в наличии по 1-2 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими[11].

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[12].

От 9% до 31% потребителей услуг неудовлетворенны 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 городского округа **«Поселок Агинское»:**

1. руководителям **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;

2. учредителям организаций городского округа «Поселок Агинское» провести проверки соблюдения **МОУ Агинская СОШ №2, МОУ СОШ №4, МДОУ детский сад "Аленький цветочек", МДОУ детский сад "Ручеек", МДОУ детский сад "Ульгэр"** 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

[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

информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;

3. **учредителям организаций городского округа «Поселок Агинское»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия**.**

4. **учредителям организаций городского округа «Поселок Агинское»** 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.