

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ШИЛКИНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2019 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 11 мая 2019 года по 1 сентября 2019 года на основании договоров №17-о от 14 марта 2019 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».

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

- официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- анкеты работников 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;
- 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;
- онлайн-анкетирования работников 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 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **10 организаций** образования **муниципального района «Шилкинский район»**.

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

МОУ ООШ «Первомайская школа №1»
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»
МОУ СОШ №52 г. Шилки
МОУ СОШ №2 п. Первомайский
МОУ СОШ №5 п. Первомайский
МОУ СОШ №1 г. Шилка
МОУ СОШ №3 п. Первомайский
МУДО «Шилкинский ДДЮ»
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский

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»	%
МОУ ООШ «Первомайская школа №1»	14	44	3	21 %	40	91 %
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	14	44	4	29 %	42	95 %
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	14	44	0	0 %	41	93 %
МОУ СОШ №52 г. Шилки	14	44	3	21 %	40	91 %
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	14	44	7	50 %	29	66 %
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	14	44	5	38 %	41	93 %

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»)

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

МОУ СОШ №1 г. Шилка	14	44	3	21 %	39	89 %
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	14	44	5	38 %	33	75 %
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	12	44	1	8 %	14	32 %
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	12	44	3	25 %	26	59 %

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

- на сайте и стенде **МУДО «Шилкинский ДДЮ»** содержится менее половины объема информации, который установлен нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- стенды 10 организаций (**МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский**) содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- стенд **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51» не содержит информации**, установленной нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты **МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** содержат 66% и менее 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

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

размещенных на общедоступных информационных ресурсах по каждой образовательной организации².

Сайты **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский** в основном соответствуют предъявляемым требованиям.

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 «Шилкинский район»** получили:

Организация	Баллы
МОУ ООШ «Первомайская школа №1»	56
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	62
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	47
МОУ СОШ №52 г. Шилки	56
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	58
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	64
МОУ СОШ №1 г. Шилка	55
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	55
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	20
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	42

Организация-оператор указывает на несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах объему информации, установленному нормативными правовыми актами, касающиеся 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 в **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский.**

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: **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский.**

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 организациях обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте. Сайты всех организаций технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услуг с помощью электронных сервисов.

В 10 организациях (МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский) 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 ООШ «Первомайская школа №1»	60
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	60
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	60
МОУ СОШ №52 г. Шилки	60
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	60
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	60
МОУ СОШ №1 г. Шилка	90
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	60
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	60
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	60

В целом **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия с помощью телефонной связи и электронной почты.

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

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский.**

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 ООШ «Первомайская школа №1»	76
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	141
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	250
МОУ СОШ №52 г. Шилки	282
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	189
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	169
МОУ СОШ №1 г. Шилка	181
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	144
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	434
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	235

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 ООШ «Первомайская школа №1»	76	76	100	76	100	76	100
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	141	131	93	134	95	134	95
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	250	234	94	231	92	238	95
МОУ СОШ №52 г. Шилки	282	257	91	244	87	258	91
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	189	185	98	188	99	189	100
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	169	155	92	151	89	154	91
МОУ СОШ №1 г. Шилка	181	162	90	162	90	159	88
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	144	133	92	133	92	136	94
МУДО «Шилкинский ДЮ»	434	422	97	419	97	415	96
МУДО Детский	235	210	89	206	88	208	89

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

дом творчества «Горизонты» п. Первомайский							
--	--	--	--	--	--	--	--

Значения показателей 10 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

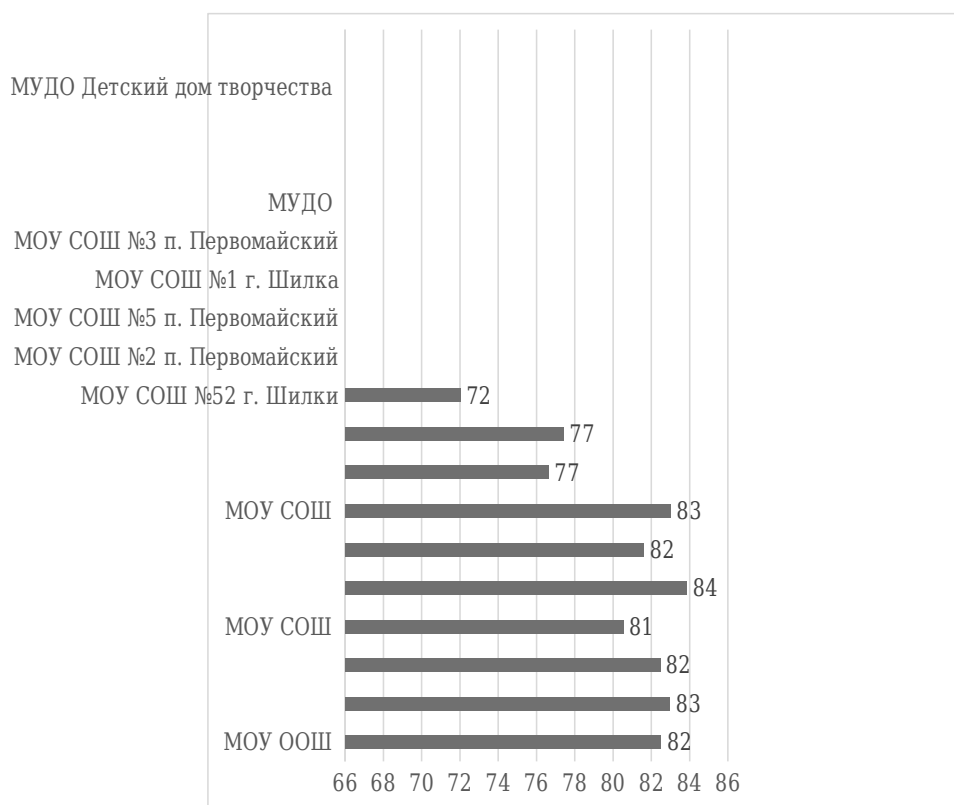
5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

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 «Шилкинский район»**, составило **80** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2019 году:

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»



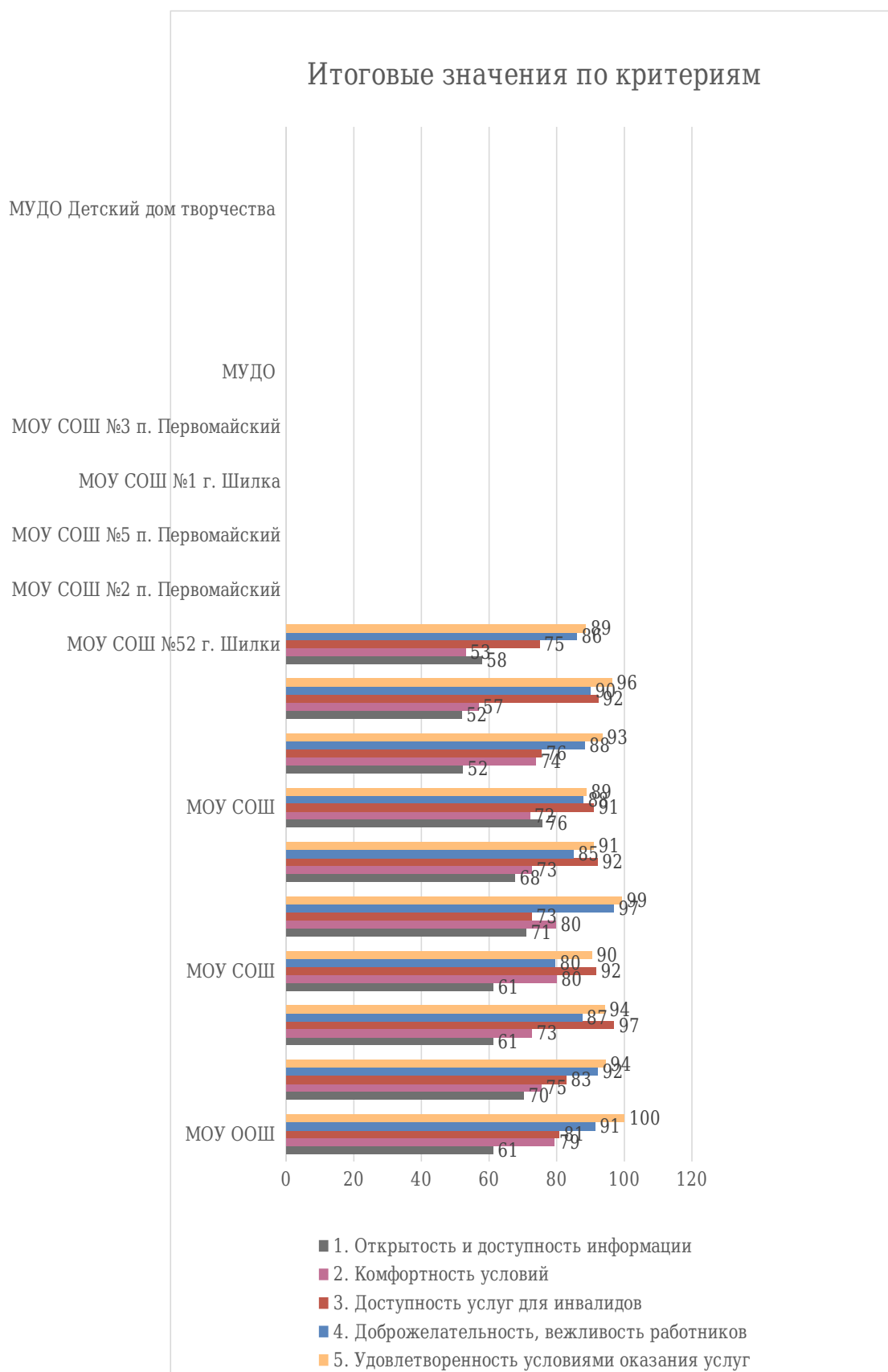
Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**, наименьшее - **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский**.

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

Организация	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
МОУ ООШ «Первомайская школа №1»	61	79	81	91	100
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	70	75	83	92	94
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	61	73	97	87	94
МОУ СОШ №52 г. Шилки	61	80	92	80	90

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

МОУ СОШ №2 п. Первомайск ий	71	80	73	97	99
МОУ СОШ №5 п. Первомайск ий	68	73	92	85	91
МОУ СОШ №1 г. Шилка	76	72	91	88	89
МОУ СОШ №3 п. Первомайск ий	52	74	76	88	93
МУДО «Шилкинск ий ДДО»	52	57	92	90	96
МУДО Детский дом творчества «Горизонты » п. Первомайск ий	58	53	75	86	89



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

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

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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»**, **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №5 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №1 г. Шилка**, **МОУ СОШ №3 п. Первомайский**, **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** представлены на следующей гистограмме.

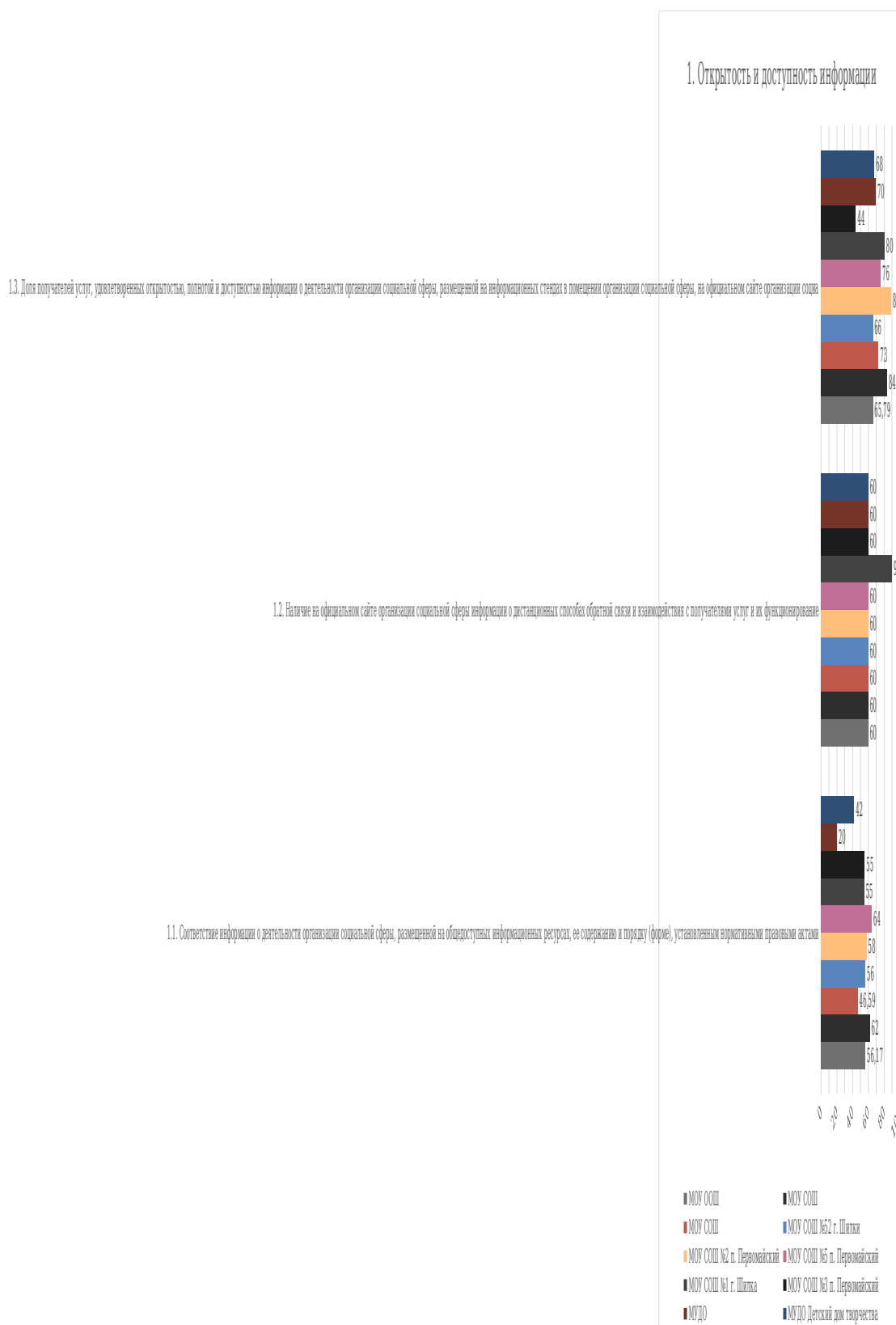
Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



Наибольшее количество баллов (76 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МОУ СОШ №1 г. Шилка**, наименьшее (по 52 балла) - **МОУ СОШ №3 п. Первомайский**, **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**.

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

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»



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».

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

- 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 ООШ «Первомайская школа №1»	66
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	84
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	73
МОУ СОШ №52 г. Шилки	66
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	89
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	76
МОУ СОШ №1 г. Шилка	80
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	44
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	70

МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	68
---	----

Исследование показало, что от 11% до 56% 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 ООШ «Первомайская школа №1»	76	63	83
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	141	127	90
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	250	201	80
МОУ СОШ №52 г. Шилки	282	214	76
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	189	173	92
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	169	139	82
МОУ СОШ №1 г. Шилка	181	148	82
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	144	94	65
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	434	320	74
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	235	175	74

26% получателей услуг МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский, **24%** получателей услуг МОУ

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

СОШ №52 г. Шилки не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

80% потребителей услуг **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»** удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. При этом на информационном ресурсе содержится лишь 0% объема информации, размещение которой обязательно. Это говорит либо о том, что потребители услуг не пользуются ресурсом, либо о фальсификации при проведении опроса потребителей услуг.

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 ООШ «Первомайская школа №1»	76	37	49
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	141	110	78
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	250	164	66
МОУ СОШ №52 г. Шилки	282	158	56
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	189	163	86
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	169	117	69
МОУ СОШ №1 г. Шилка	181	143	79
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	144	33	23
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	434	284	65
МУДО Детский дом творчества «Горизонты»	235	144	61

п. Первомайский			
-----------------	--	--	--

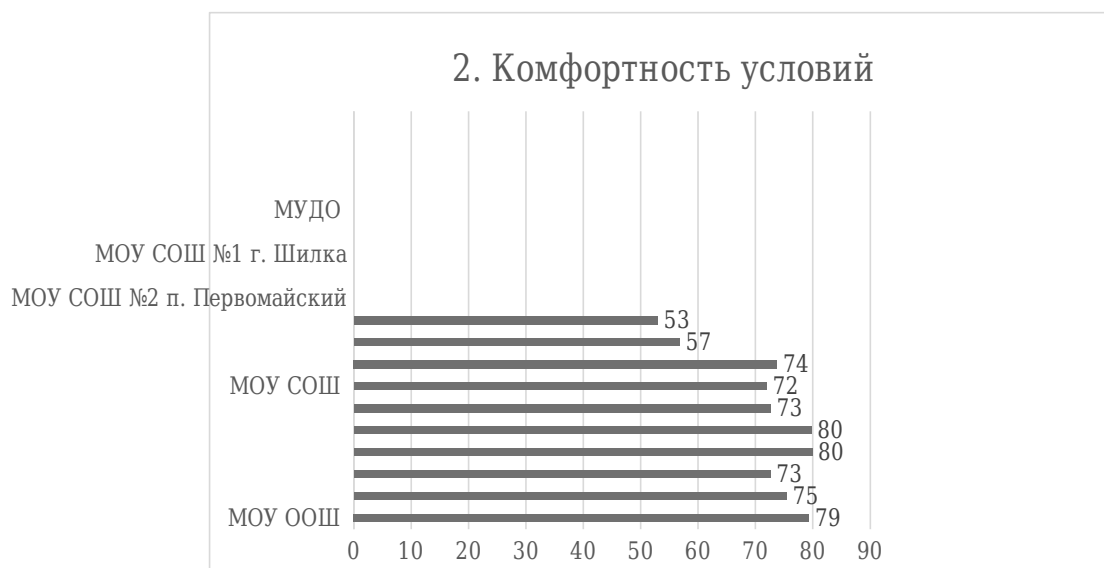
77% получателей услуг **МОУ СОШ №3 п. Первомайский**, 51% получателей услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, 44% получателей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

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».

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Значение оценки качества **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»**, **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №5 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №1 г. Шилка**, **МОУ СОШ №3 п. Первомайский**, **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

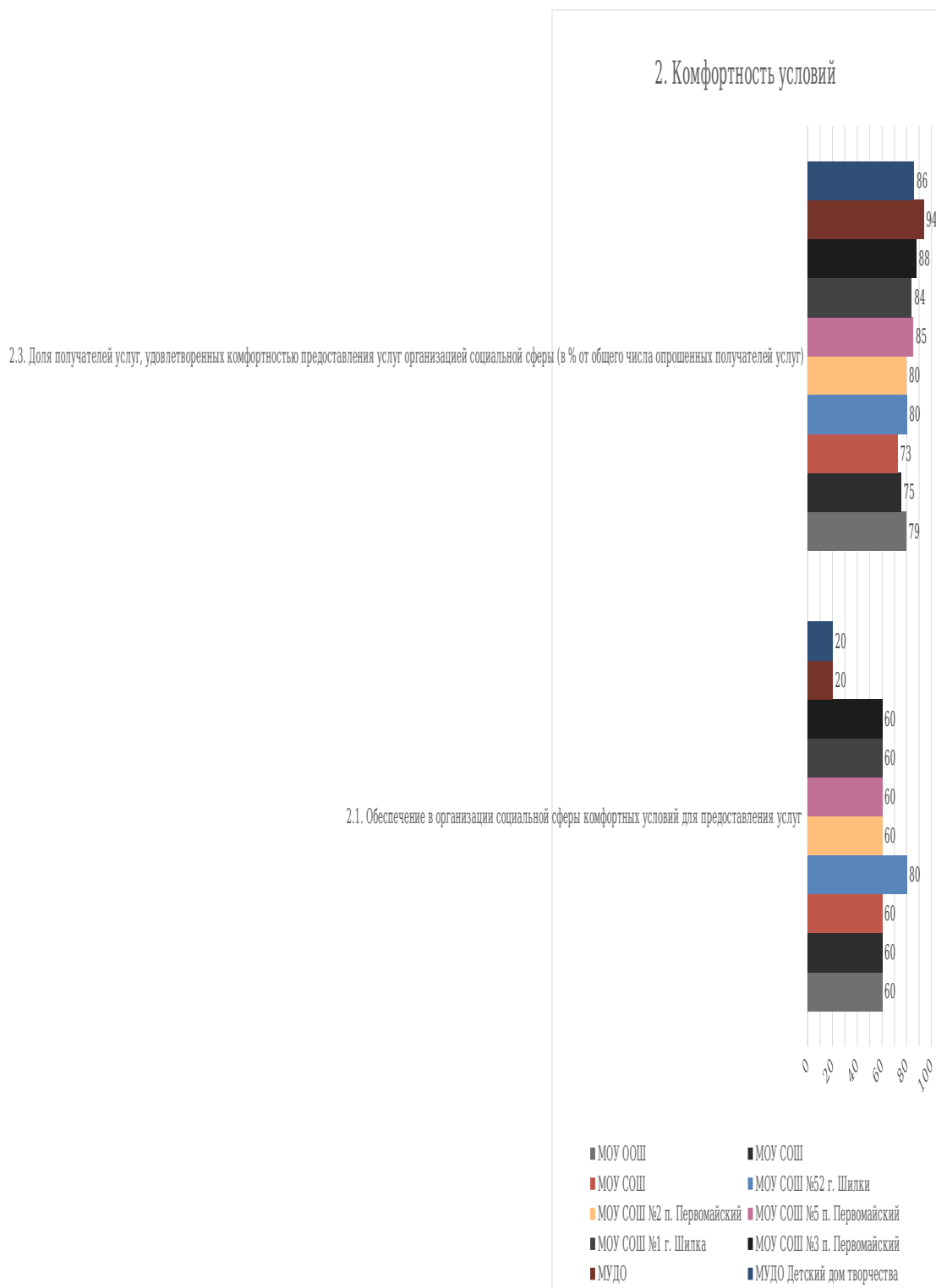
Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»



Наибольшее количество баллов по данному критерию получили **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, **МОУ СОШ №2 п. Первомайский (80 баллов из 100)**, наименьшее - **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский (по 53 баллов из 100)**.

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

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



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

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

Организации	Баллы
МОУ ООШ «Первомайская школа №1»	60
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	60
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	60
МОУ СОШ №52 г. Шилки	80
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	60
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	60
МОУ СОШ №1 г. Шилка	60
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	60
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	20
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	20

Как показало исследование, 1 организация (**МОУ СОШ №52 г. Шилки**) имеет 4 условия, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. 2 организации (**МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский**) имеют по 1 условию, остальные – по 3.

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в 10 из 10 организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, в 9 из 10 навигации внутри помещения организации, в 2 из 10 санитарно-гигиенических помещений, в 10 из 10 доступности питьевой воды. Организация-оператор просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

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

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

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

3

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МОУ ООШ «Первомайская школа №1»	76	75	99
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	141	128	91
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	250	213	85
МОУ СОШ №52 г. Шилки	282	225	80
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	189	188	99
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	169	144	85
МОУ СОШ №1 г. Шилка	181	152	84
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	144	126	88
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	434	406	94
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	235	202	86

В целом потребители услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

20% потребителей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки, 15% - МОУ СОШ №5 п. Первомайский** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организациях.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.

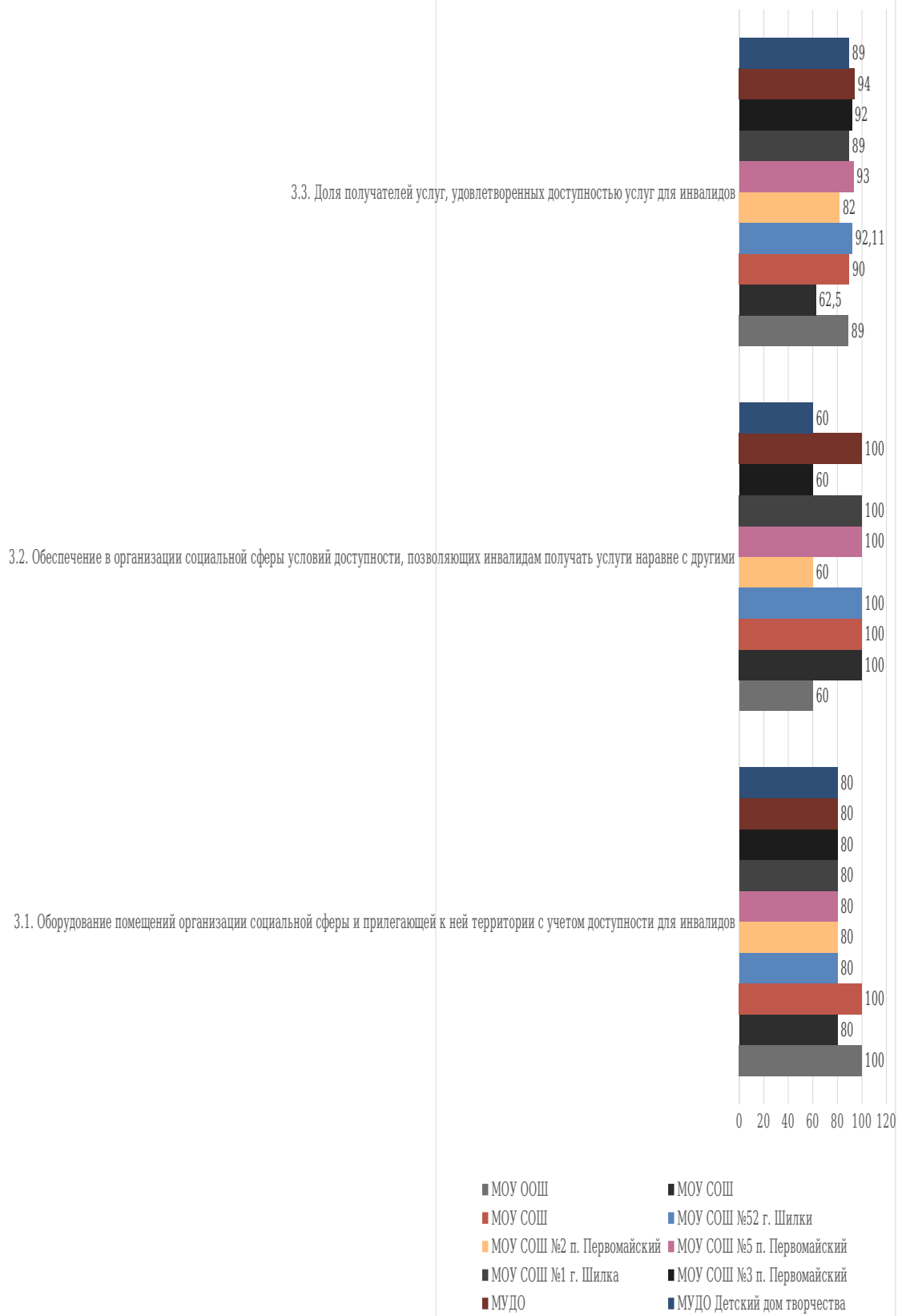


Максимальное количество баллов по данному критерию получило **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51» (97 баллов из 100 возможных)**, минимальное - 73 баллов из 100 возможных набрало **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**.

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

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

3. Доступность услуг для инвалидов



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

Две организации (МОУ ООШ «Первомайская школа №1» и МОУ СОШ «Шилкинская школа №51») имеют по 5 условий, остальные - по 4 условия⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. По данному показателю учреждения набрали по 100 и 80 баллов соответственно из 100 возможных⁵.

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

Большинство организаций имеют в наличии по 3 и более условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими⁶.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 5 из 10 организаций альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁷.

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

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» в организациях **муниципального района «Шилкинский район»:**

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших	%
-------------	---	--	---

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 (лист «Доступность для инвалидов»)

7

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

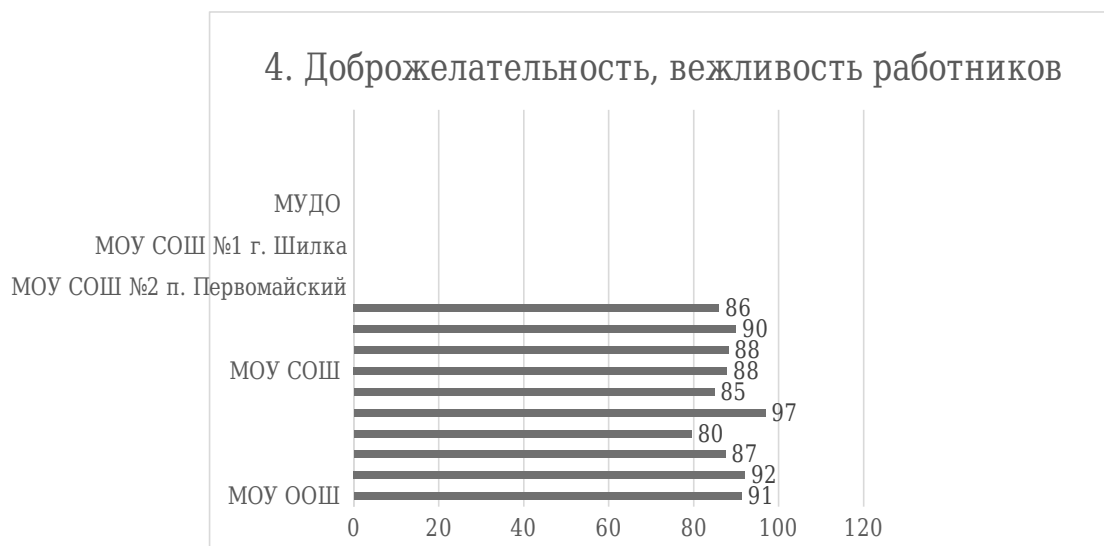
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

		на вопрос 8 Анкеты	
МОУ ООШ «Первомайская школа №1»	8	9	89
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	10	16	63
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	26	29	90
МОУ СОШ №52 г. Шилки	35	38	92
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	9	11	82
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	14	15	93
МОУ СОШ №1 г. Шилка	17	19	89
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	11	12	92
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	32	34	94
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	34	38	89

В целом получатели услуг-инвалиды удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. 37% получателей услуг-инвалидов **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»** не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

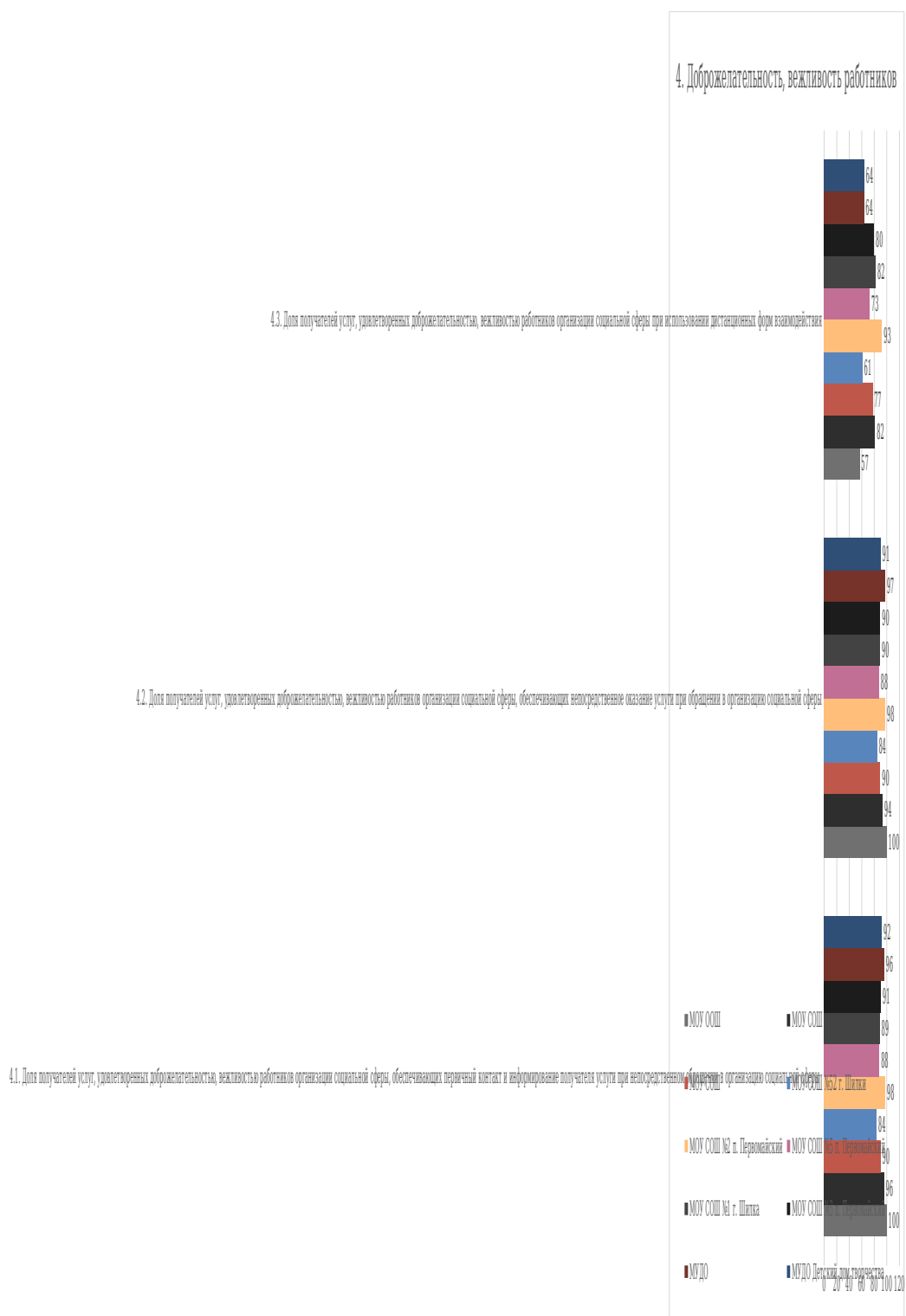
Д. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

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



В целом потребители услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»**, **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №5 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №1 г. Шилка**, **МОУ СОШ №3 п. Первомайский**, **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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



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

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью

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

		доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		тью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
МОУ ООШ «Первомайская школа №1»	76	76	100	76	100	43	57
МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»	141	135	96	132	94	115	82
МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»	250	226	90	224	90	193	77
МОУ СОШ №52 г. Шилки	282	236	84	238	84	173	61
МОУ СОШ №2 п. Первомайский	189	185	98	185	98	175	93
МОУ СОШ №5 п. Первомайский	169	149	88	148	88	123	73
МОУ СОШ №1 г.	181	161	89	181	100	149	82

Шилка							
МОУ СОШ №3 п. Первомайский	144	131	91	144	100	115	80
МУДО «Шилкинский ДДЮ»	434	415	96	423	97	276	64
МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский	235	217	92	213	91	150	64

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.

16% потребителей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не 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 ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

16% потребителей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не 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.)

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

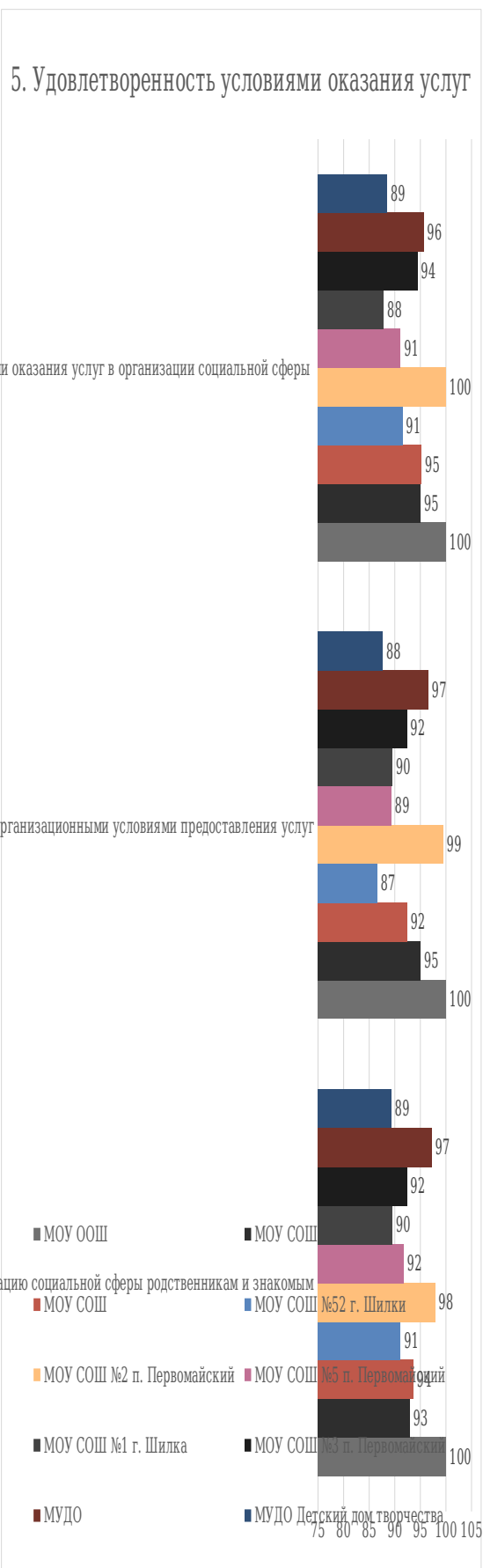
43% потребителей услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, 39% - **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, по 36% - **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»**, **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №5 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №1 г. Шилка**, **МОУ СОШ №3 п. Первомайский**, **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.



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



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

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

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

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

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

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

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

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
- на сайте и стенде **МУДО «Шилкинский ДДЮ»** содержится менее половины объема информации, который установлен нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;

- стенды 10 организаций (**МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский**) содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- стенд **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51» не содержит информации**, установленной нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайты **МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** содержат 66% и менее объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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.

Организация-оператор указывает на несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах объему информации, установленному нормативными правовыми актами, касающиеся 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 в **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский.**

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: **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский.**

Сайты всех организаций технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услуг с помощью электронных сервисов. В **10 организациях (МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский)** не обеспечена техническая

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

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 **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский.**

100% получателей услуг **МКДОУ детский сад №10 «Алёнушка», 25%** получателей услуг **МКОУ СОШ №5 г. Балей, 33%** получателей услуг **МКДОУ детский сад №5 «Берёзка»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

26% получателей услуг **МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский, 24%** получателей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

80% потребителей услуг **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»** удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. При этом на информационном ресурсе содержится лишь **0%** объема информации, размещение которой обязательно. Это говорит либо о том, что потребители услуг не пользуются ресурсом, либо о фальсификации при проведении опроса потребителей услуг.

77% получателей услуг **МОУ СОШ №3 п. Первомайский, 51%** получателей услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», 44%** получателей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

2. по критерию «Комфортность условий»:

Организация-оператор отмечает отсутствие в 10 из 10 организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, в 9 из 10 навигации внутри помещения организации, в 2 из 10 санитарно-гигиенических помещений, в 10 из 10 доступности питьевой воды. Организация-оператор просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

Организация-оператор отмечает отсутствие в 5 из 10 организаций альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁸.

37% получателей услуг-инвалидов **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»** не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников»:

16% потребителей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

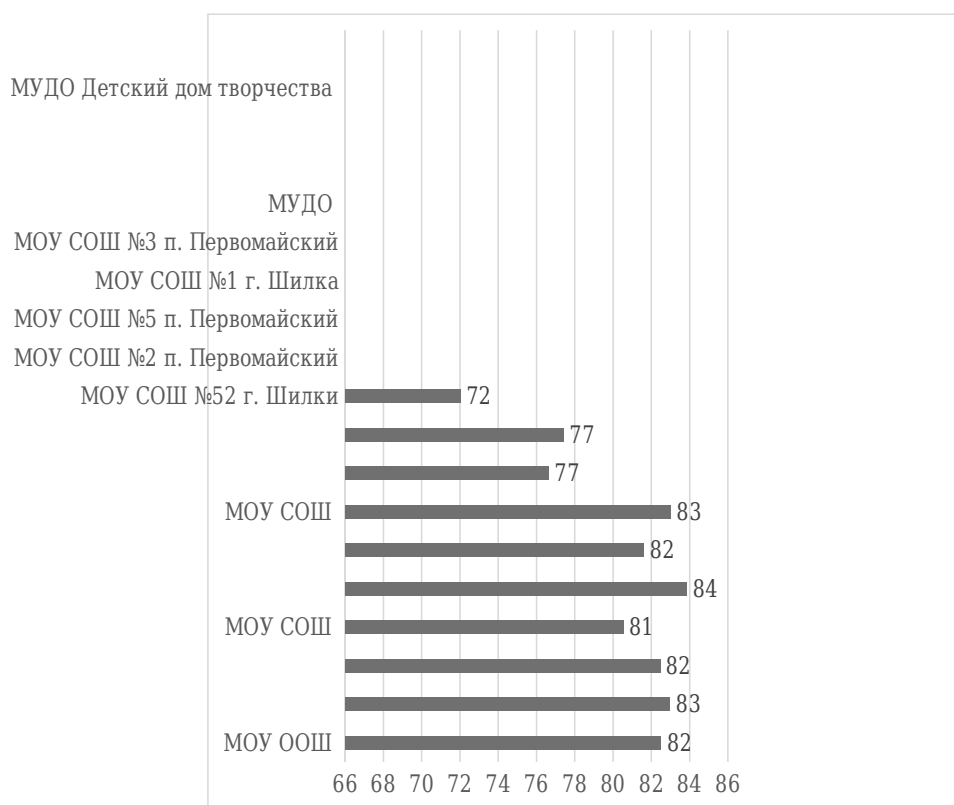
43% потребителей услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», 39% - МОУ СОШ №52 г. Шилки, по 36% - МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям **муниципального района «Шилкинский район»**, составило **80** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2019 году:

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



Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**, наименьшее - **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский**.

В целом потребители услуг организаций **муниципального района «Шилкинский район»** удовлетворены качеством их предоставления по двум критериям из пяти: по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» и по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Организация-оператор указывает на несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах объема информации, установленному нормативными правовыми актами, касающиеся 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 в **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский.**

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: **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский.**

Сайты всех организаций технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услуг с помощью электронных сервисов.

В **10 организациях (МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский)** 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 **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский.**

100% получателей услуг **МКДОУ детский сад №10 «Алёнушка», 25%** получателей услуг **МКОУ СОШ №5 г. Балей, 33%** получателей услуг **МКДОУ детский сад №5 «Берёзка»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

26% получателей услуг **МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский, 24%** получателей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

80% потребителей услуг **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»** удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. При этом на информационном ресурсе содержится лишь **0%** объема информации, размещение которой обязательно. Это говорит либо о том, что потребители услуг не пользуются ресурсом, либо о фальсификации при проведении опроса потребителей услуг.

77% получателей услуг **МОУ СОШ №3 п. Первомайский, 51%** получателей услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1», 44%** получателей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 10 из 10 организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, в 9 из 10 навигации внутри помещения организации, в 2 из 10 санитарно-гигиенических помещений, в 10 из 10 доступности питьевой воды. Организация-оператор просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 5 из 10 организаций альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение

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

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁹.

37% получателей услуг-инвалидов **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»** не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

16% потребителей услуг **МОУ СОШ №52 г. Шилки** не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

43% потребителей услуг **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, **39%** - **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, по **36%** - **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** не удовлетворены 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 «Шилкинский район»**:

1. руководителям **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»**, **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №5 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №1 г. Шилка**, **МОУ СОШ №3 п. Первомайский**, **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** привести в соответствие 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, 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. учредителю провести проверки соблюдения **МОУ ООШ «Первомайская школа №1»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №2»**, **МОУ СОШ «Шилкинская школа №51»**, **МОУ СОШ №52 г. Шилки**, **МОУ СОШ №2 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №5 п. Первомайский**, **МОУ СОШ №1 г. Шилка**, **МОУ СОШ №3 п. Первомайский**, **МУДО «Шилкинский ДДЮ»**, **МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский** требований 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, 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 МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский обеспечить комфортность предоставления услуг в организациях (комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений);
4. учредителям МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ «Шилкинская школа №2», МОУ СОШ «Шилкинская школа №51», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МОУ СОШ №2 п. Первомайский, МОУ СОШ №5 п. Первомайский, МОУ СОШ №1 г. Шилка, МОУ СОШ №3 п. Первомайский, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский проверить наличие условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Обеспечить создание в альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.
5. учредителям проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников МОУ ООШ «Первомайская школа №1», МОУ СОШ №52 г. Шилки, МУДО «Шилкинский ДДЮ», МУДО Детский дом творчества «Горизонты» п. Первомайский при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Информация о качестве работы организации, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, шаблон для сайта www.bus.gov.ru представлены в приложении 1 и 2 к отчету.