

# **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ПРИАРГУНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2022 ГОД**

## **1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 5 февраля 2022 года по 1 августа 2022 года на основании договора №2-о от 1 февраля 2022 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 независимых экспертов, посетивших организации образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

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

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

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

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

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

образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования», Методическими рекомендациями к порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (с учетом отраслевых особенностей) от 2022 года (Письмо Минроссвещения).

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 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **9 организаций** образования муниципального района «Приаргунский район».

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

<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>
<b>МБОУ Пограничнинская СОШ</b>
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>
<b>МБОУ Староцурухайтуйская СОШ</b>

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

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются

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

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

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах представлено в следующей таблице<sup>1</sup>.

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая <b>должна быть размещена</b> на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая <b>размещена</b> 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»	%
<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>	14	44	<b>7</b>	<b>50</b>	27	61
<b>МБОУ Пограничининская СОШ</b>	14	44	<b>5</b>	<b>36</b>	33	74
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>	14	44	10	71	42	94
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>	14	44	9	61	37	83
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>	14	44	<b>3</b>	<b>18</b>	33	75
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>	14	44	11	75	38	85
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>	14	44	8	54	40	91
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>	14	44	8	57	33	75

<sup>1</sup> 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»)

<b>МБОУ Староцурухайтуйская СОШ</b>	14	44	6	39	41	92
---	----	----	---	----	----	----

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

- стенды 3 организаций (**МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ**) из 9 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

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 «Приаргунский район»** получили:

Организация	Баллы
<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>	56
<b>МБОУ Пограничнинская СОШ</b>	55
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>	83
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>	72
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>	46
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>	80
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>	72
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>	66

<sup>2</sup> 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»)

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»: **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ.**

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 6 организациях (**МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ**) обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. Остальные организации взаимодействует с получателями услуг телефона и (или) электронной почты.

В 9 организациях (**МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ**) 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
<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>	60
<b>МБОУ Пограничнинская СОШ</b>	100
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>	90
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>	100
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>	90
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>	100
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>	90
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>	60
<b>МБОУ Староцурухайтуйская СОШ</b>	60

В целом **МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ.**

#### 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 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
МБОУ Дуройская СОШ	31
МБОУ Пограничнинская СОШ	24
МБОУ Молодежнинская СОШ	72
МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ	100
МБОУ Талман-Борзинская ООШ	13
МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ	21
МБОУ Быркинская СОШ	31
МБОУ Кличкинская СОШ	79
МБОУ Староцурухайтуйская СОШ	40

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);

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

- 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	%
<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>	<b>31</b>	30	97	27	87	31	100
<b>МБОУ Пограничинская СОШ</b>	<b>24</b>	24	100	24	100	22	92
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>	<b>72</b>	68	94	69	96	67	93
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>	<b>100</b>	100	100	100	100	100	100
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>	<b>13</b>	13	100	13	100	13	100
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>	<b>21</b>	21	100	21	100	21	100
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>	<b>31</b>	31	100	31	100	31	100
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>	<b>79</b>	59	75	55	70	59	75



<b>МБОУ Староцурухайтуй- ская СОШ</b>	<b>40</b>	37	93	37	93	37	93
---	-----------	----	----	----	----	----	----

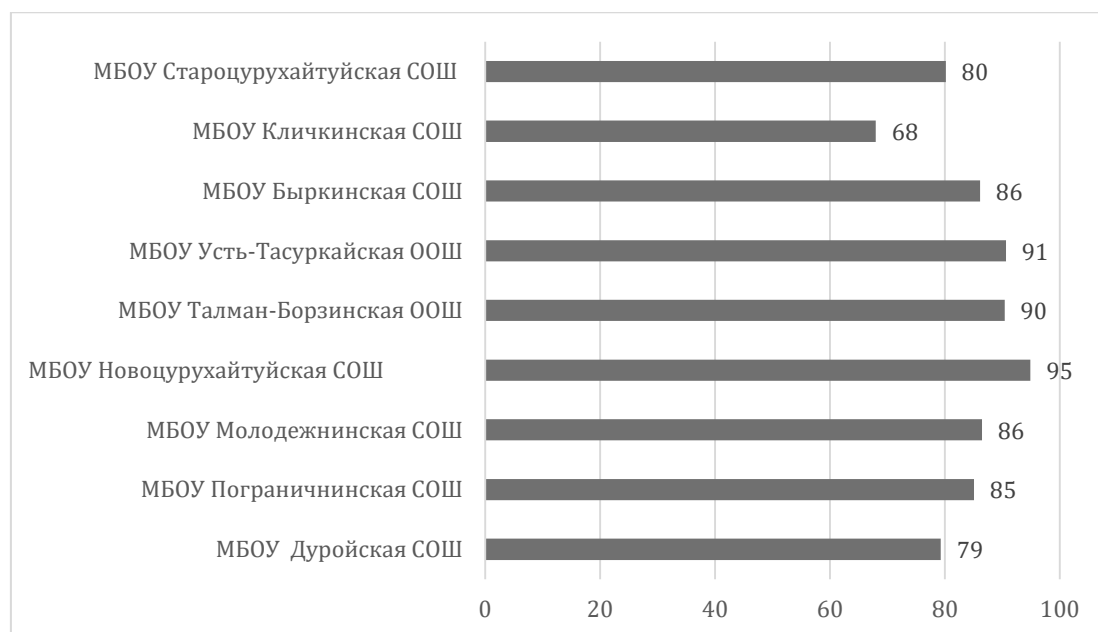
Значения показателей 9 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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

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

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Приаргунский район» составило **85** баллов при 100 возможных.

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



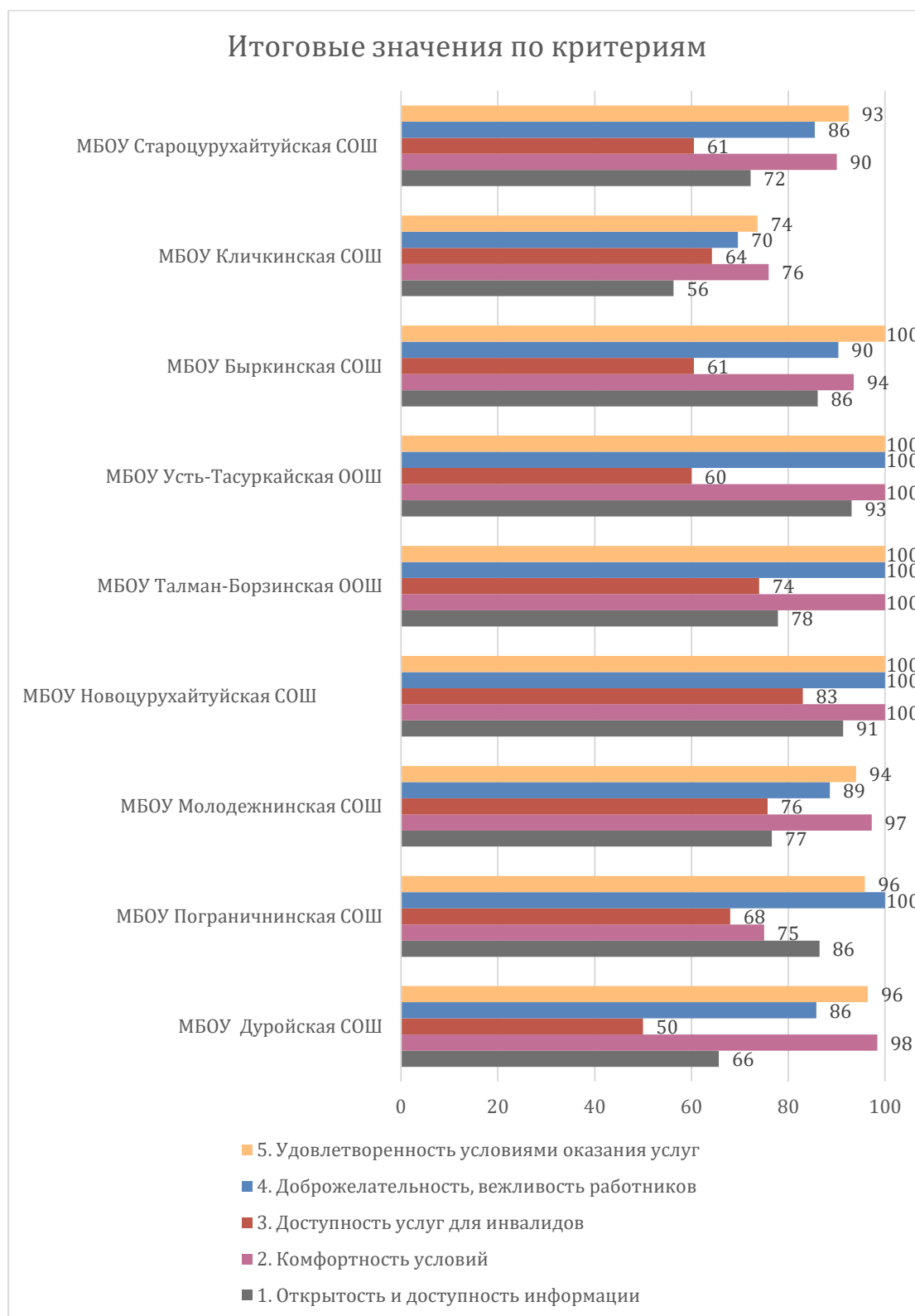
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Наибольшее итоговое количество баллов получило **МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ**, наименьшее - **МБОУ Кличкинская СОШ**.

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
<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>	62	100	86	97	100
<b>МБОУ Пограничнинская СОШ</b>	49	74	26	88	88
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>	42	85	39	64	80
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>	67	90	26	81	81
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>	68	98	39	90	96
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>	65	84	28	80	93
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>	76	100	23	91	100
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>	68	92	55	78	89
<b>МБОУ Староцурухайтуйская СОШ</b>	81	91	15	98	100

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



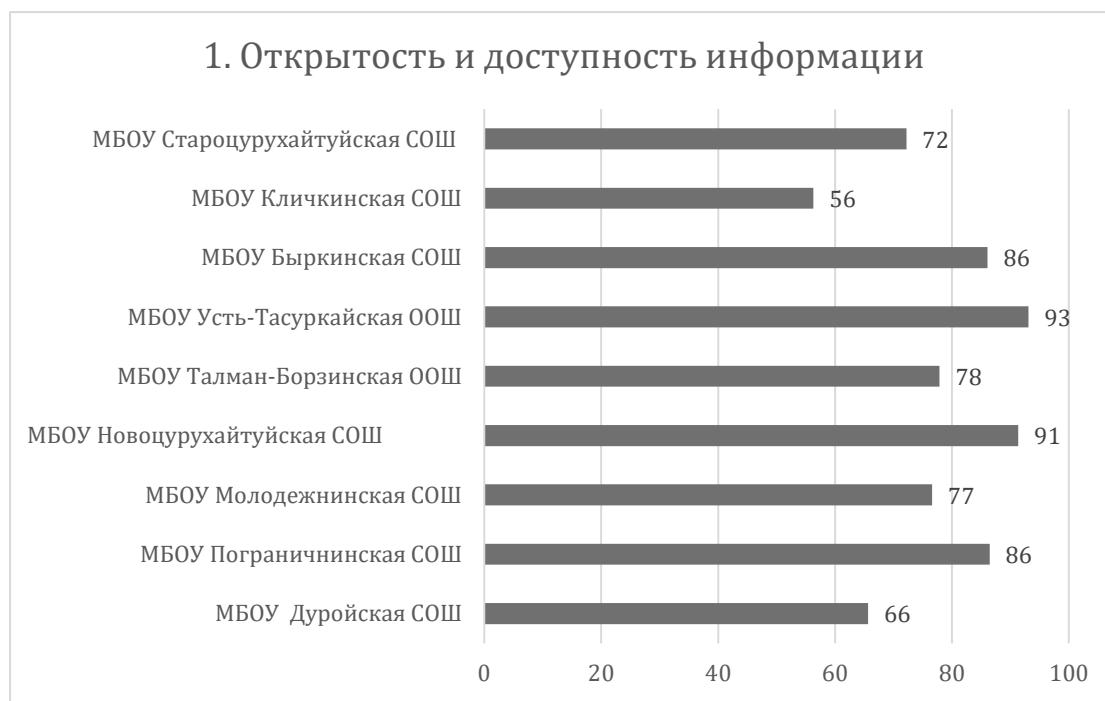
#### **А. Открытость и доступность информации об организации (Критерий 1)**

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-

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

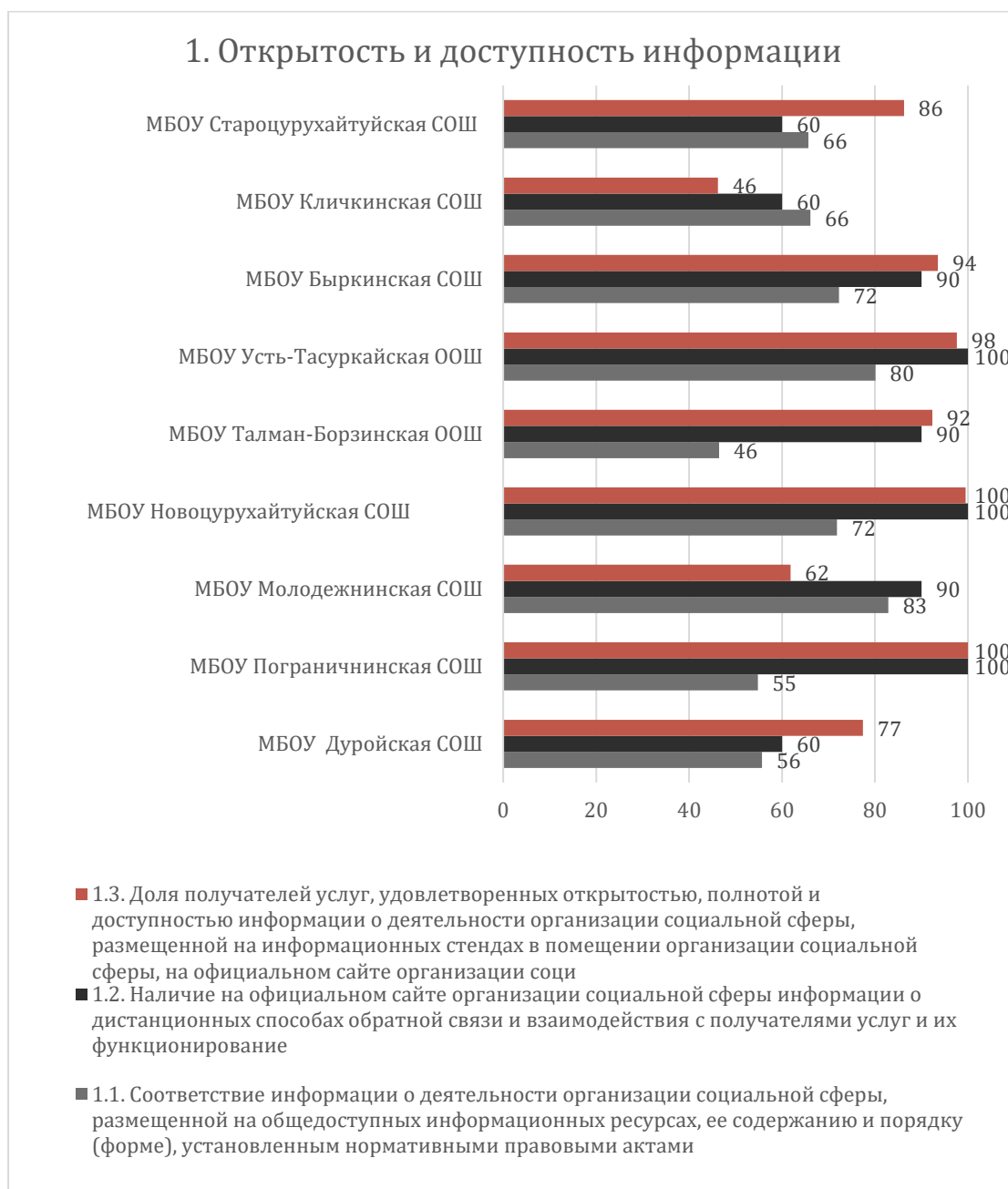
**Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** представлены на следующей гистограмме.

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



Наибольшее количество баллов (93 балла по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получило **МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ**, наименьшее (56 балла) - **МБОУ Кличкинская СОШ**.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю 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

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

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
МБОУ Дуройская СОШ	77
МБОУ Пограничнинская СОШ	100
МБОУ Молодежнинская СОШ	62
МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ	100
МБОУ Талман-Борзинская ООШ	92
МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ	98
МБОУ Быркинская СОШ	94
МБОУ Кличкинская СОШ	46
МБОУ Староцурухайтуйская СОШ	86

Исследование показало, что от 2% до 54% 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	%
<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>	<b>31</b>	30	97
<b>МБОУ Пограничнинская СОШ</b>	<b>24</b>	24	100
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>	<b>72</b>	53	74
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>	<b>100</b>	100	100
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>	<b>13</b>	12	92
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>	<b>21</b>	21	100
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>	<b>31</b>	29	94
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>	<b>79</b>	42	53
<b>МБОУ Староцурухайтуйская СОШ</b>	<b>40</b>	39	98

**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.)**

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

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	%
<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>	<b>31</b>	18	58
<b>МБОУ Пограничнинская СОШ</b>	<b>24</b>	24	100
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>	<b>72</b>	36	50
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>	<b>100</b>	99	99
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>	<b>13</b>	12	92
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>	<b>21</b>	20	95
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>	<b>31</b>	29	94
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>	<b>79</b>	31	39
<b>МБОУ Староцурухайтуйская СОШ</b>	<b>40</b>	30	75

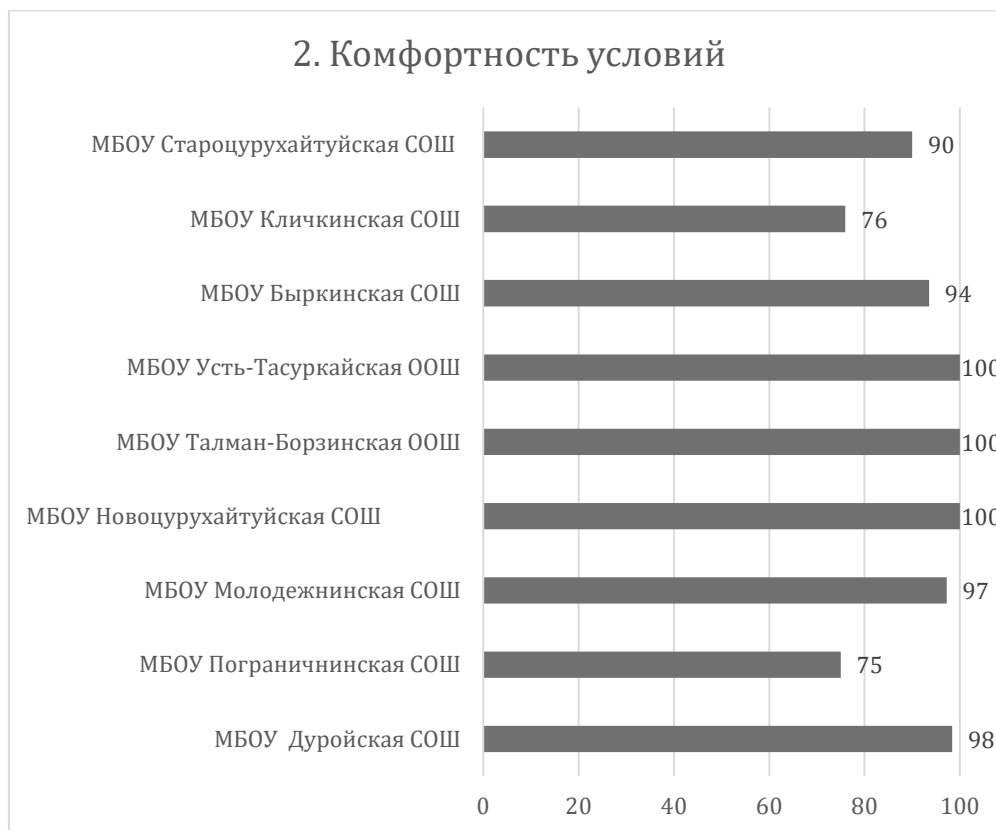
## **В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)**

Результаты оценки качества МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ по



критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

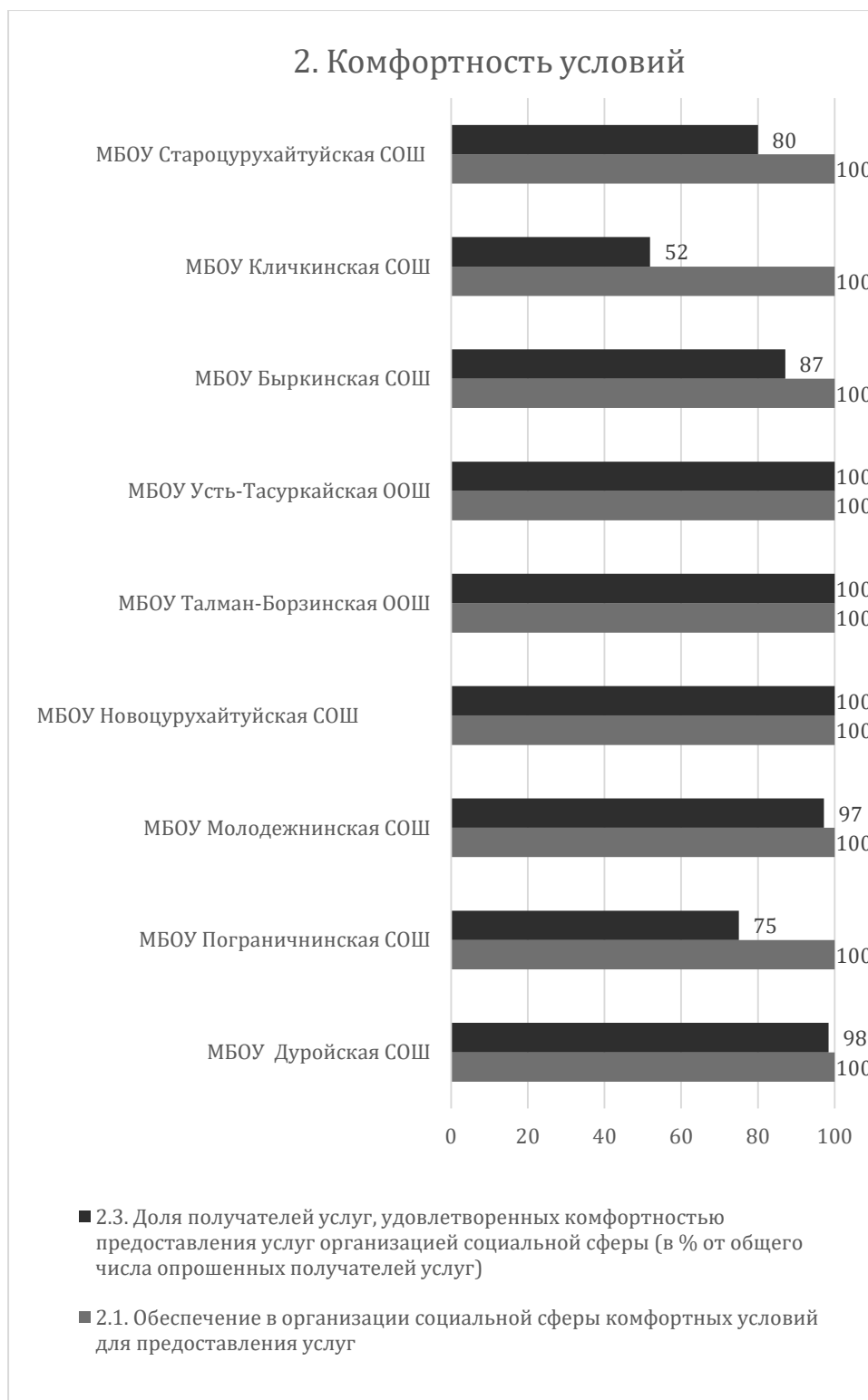
**Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**



Наибольшее количество баллов по данному критерию получили **МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ и МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ**, наименьшее - **МБОУ Пограничнинская СОШ**.

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

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



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

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

Организации	Баллы
МБОУ Дуройская СОШ	100
МБОУ Пограничнинская СОШ	100
МБОУ Молодежнинская СОШ	100
МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ	100
МБОУ Талман-Борзинская ООШ	100
МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ	100
МБОУ Быркинская СОШ	100
МБОУ Кличкинская СОШ	100
МБОУ Староцурухайтуйская СОШ	100

Как показало исследование, 9 организаций имеют 5 и более условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. Эти организации набрали 100 баллов из 100 возможных.

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

**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	%
МБОУ Дуройская СОШ	31	30	97

<sup>3</sup> 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

<b>МБОУ Пограничнинская СОШ</b>	<b>24</b>	12	50
<b>МБОУ Молодежнинская СОШ</b>	<b>72</b>	68	94
<b>МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ</b>	<b>100</b>	100	100
<b>МБОУ Талман-Борзинская ООШ</b>	<b>13</b>	13	100
<b>МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ</b>	<b>21</b>	21	100
<b>МБОУ Быркинская СОШ</b>	<b>31</b>	27	87
<b>МБОУ Кличкинская СОШ</b>	<b>79</b>	41	52
<b>МБОУ Староцурухайтуйская СОШ</b>	<b>40</b>	32	80

В целом потребители услуг **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

**50%** потребителей услуг **МБОУ Пограничнинская СОШ** и **48%** потребителей услуг **МБОУ Кличкинская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

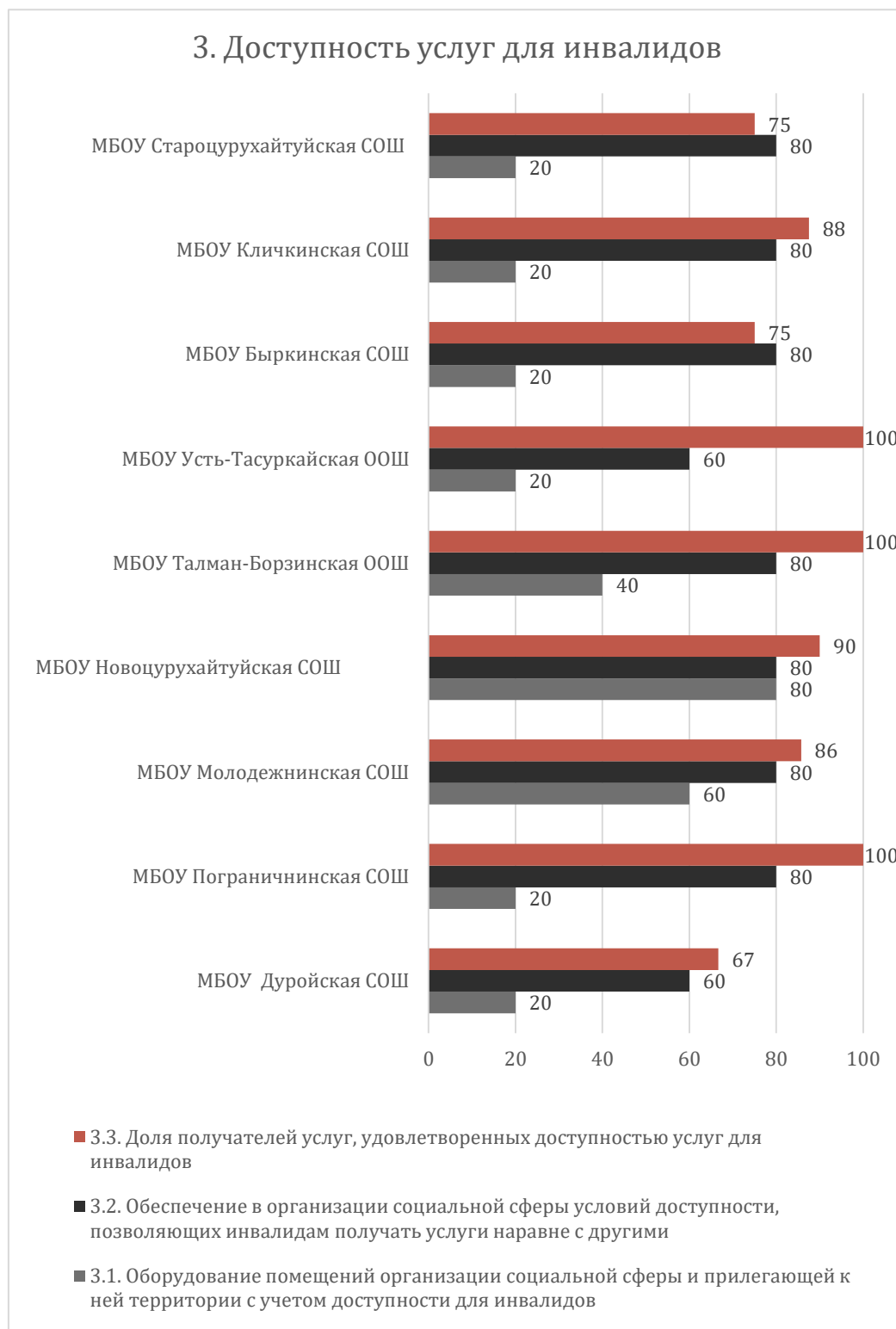
### С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.



Наибольшее количество баллов по данному критерию **МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ**, наименьшее - **МБОУ Дуройская СОШ**.

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



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

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

**МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничининская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** имеют 1-2 условия<sup>4</sup>, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации<sup>5</sup>.

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

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

**МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничининская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** имеют в наличии по 3-4 условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими<sup>6</sup>.

Организация-оператор в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») приводит детальные данные о наличии в организациях условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги по каждой образовательной организации<sup>7</sup>.

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

---

<sup>4</sup> 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»)

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

<sup>6</sup> 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»)

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

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>8</sup>.

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

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

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

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МБОУ Дуройская СОШ	2	3	67
МБОУ Пограничнинская СОШ	2	2	100
МБОУ Молодежнинская СОШ	6	7	86
МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ	9	10	90
МБОУ Талман-Борзинская ООШ	1	1	100
МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ	2	2	100
МБОУ Быркинская СОШ	3	4	75
МБОУ Кличкинская СОШ	7	8	88
МБОУ Староцурухайтуйская СОШ	3	4	75

От 10% до 33% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

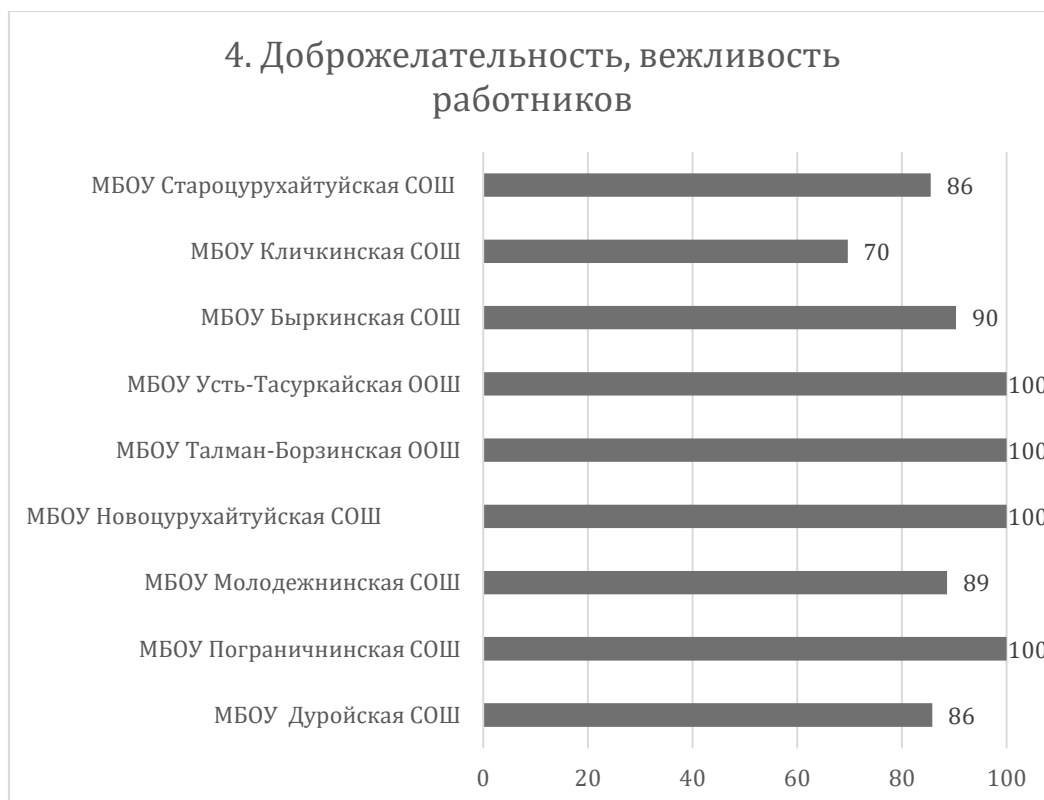
**Д. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)**

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

---

<sup>8</sup> 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

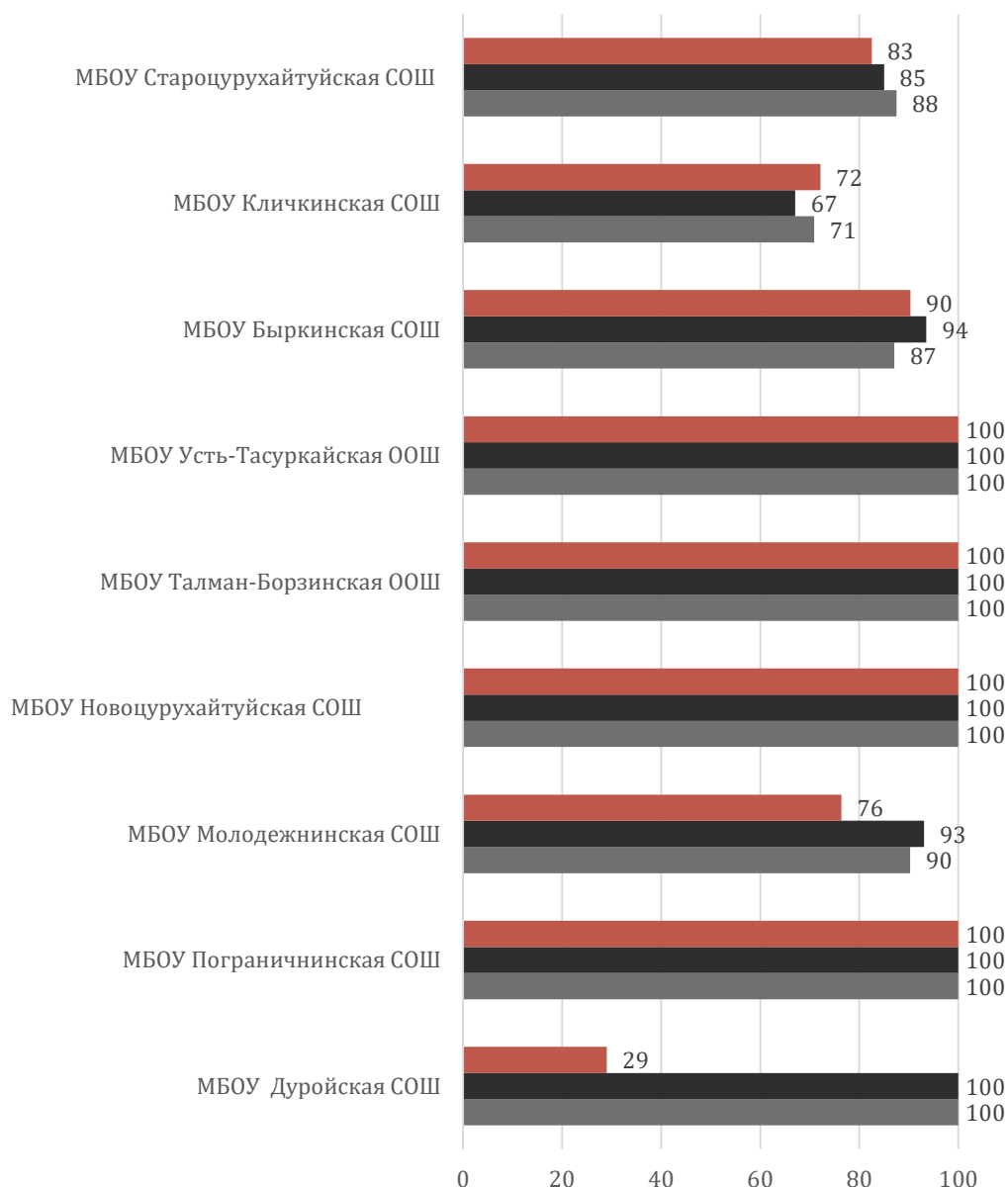


В целом потребители услуг **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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



#### 4. Доброжелательность, вежливость работников



- 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
- 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы
- 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

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 первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
<b>МБОУ Дуройская СОШ</b>	<b>138</b>	31	100	31	100	9	29
<b>МБОУ Пограничнинская СОШ</b>	<b>55</b>	24	100	24	100	24	100
<b>МБОУ</b>	<b>97</b>	65	90	67	93	55	76

Молодежнинская СОШ							
МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ	54	100	100	100	100	100	100
МБОУ Талман-Борзинская ООШ	44	13	100	13	100	13	100
МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ	133	21	100	21	100	21	100
МБОУ Быркинская СОШ	21	27	87	31	100	28	90
МБОУ Кличкинская СОШ	138	56	71	79	100	57	72
МБОУ Староцурухайтуйская СОШ	41	35	88	34	85	33	83

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

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

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

Потребители услуг МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

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

От 10% до 71% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

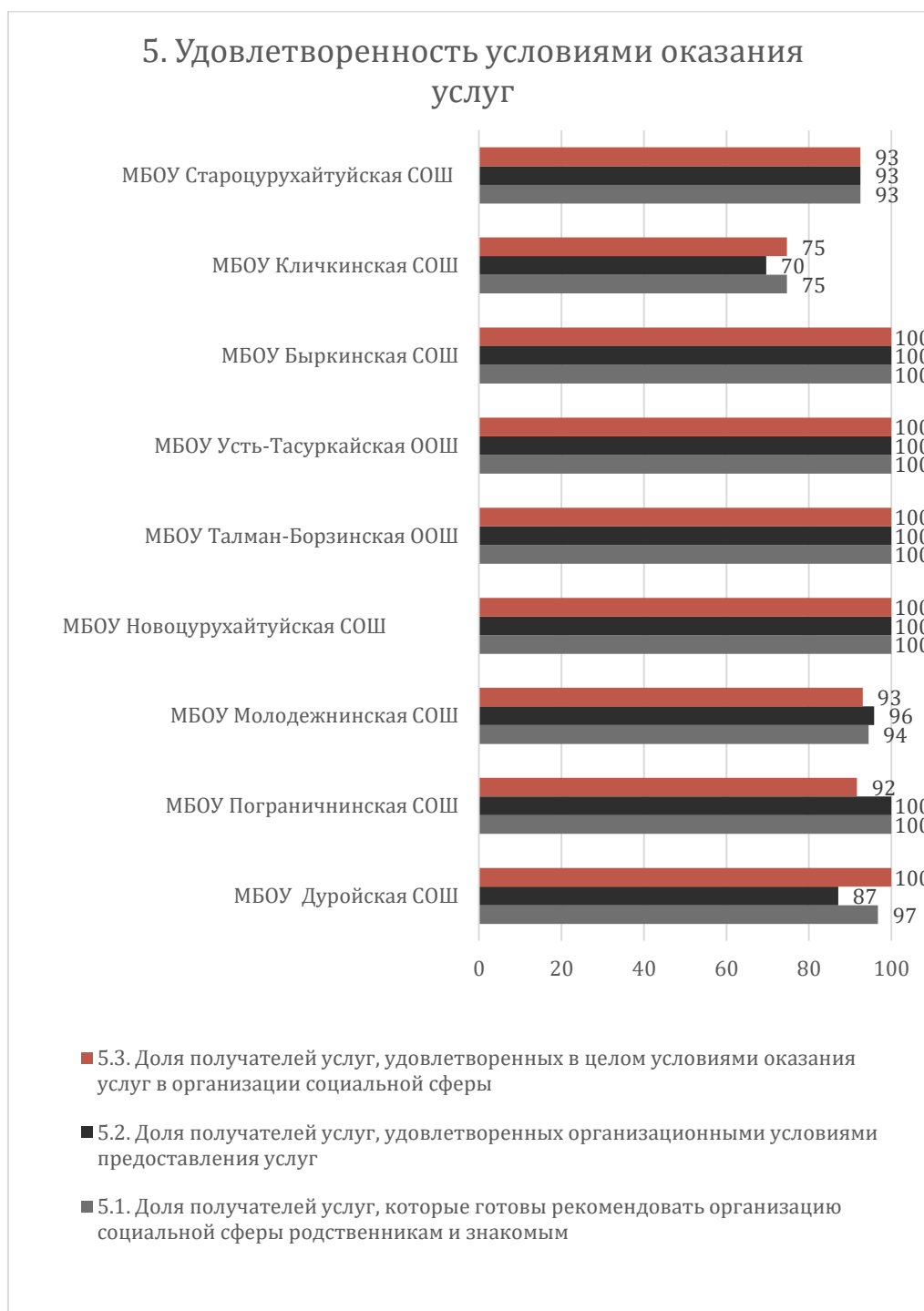
**Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)**

Значение оценки качества МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ 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».



**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.

Отчет 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 **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничининская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
  - стенды 3 организаций (**МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничининская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ**) из 9 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
  - в **9** организациях (**МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничининская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан);

- организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ;**
- от 2% до 54% потребителей услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»: **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ.**

**50%** потребителей услуг **МБОУ Пограничнинская СОШ** и **48%** потребителей услуг **МБОУ Кличкинская СОШ** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

**МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** имеют 1-2 условия<sup>9</sup>, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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

**МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ** имеют в наличии по 3-4 условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими<sup>10</sup>.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,

---

<sup>9</sup> 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»)

<sup>10</sup> 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»)

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

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),<sup>11</sup>.

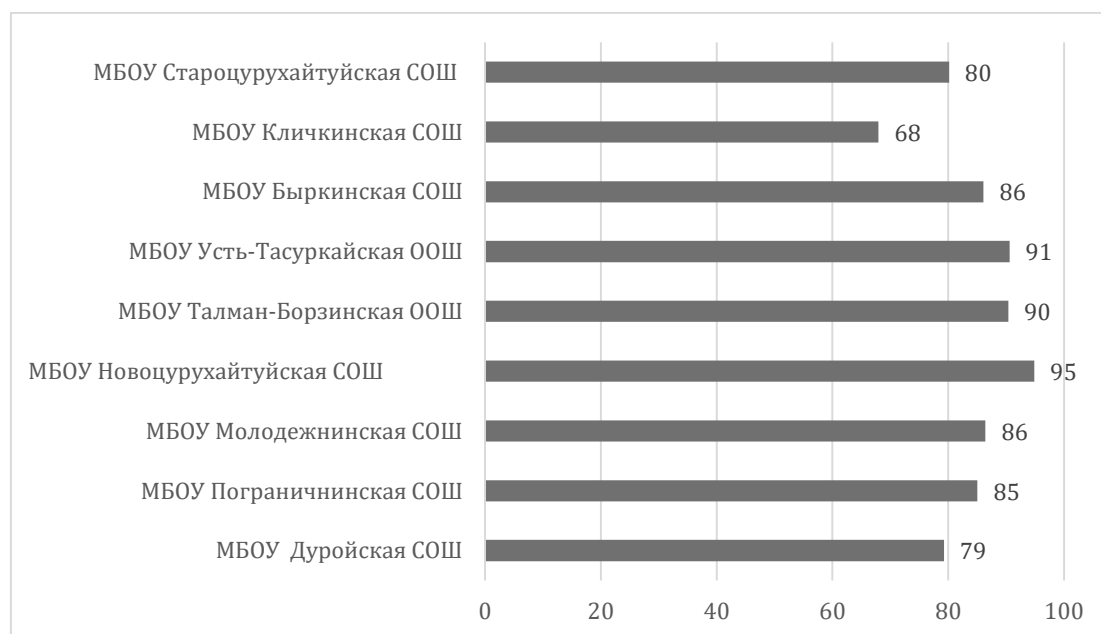
**От 10% до 33%** получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**От 10% до 71%** потребителей услуг недовольны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## 7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Приаргунский район» составило **85** баллов при 100 возможных.

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



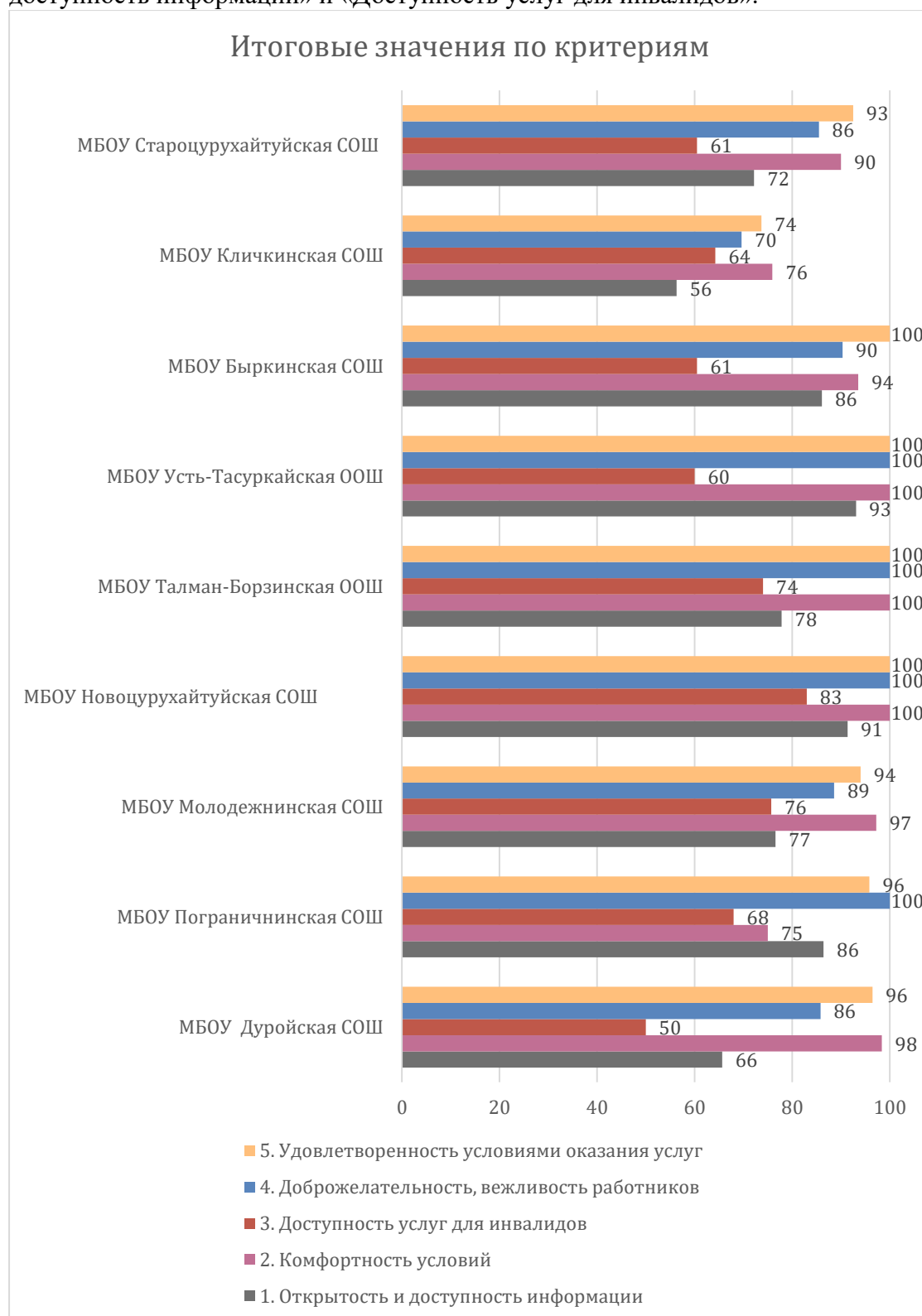
Наибольшее итоговое количество баллов получило **МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ**, наименьшее - **МБОУ Кличкинская СОШ**. Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность

---

<sup>11</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



условиями оказания услуг», ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации» и «Доступность услуг для инвалидов».



Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре

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

официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»: МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ.

В 9 организациях (МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ.

От 2% до 54% 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».

**50%** потребителей услуг МБОУ Пограничнинская СОШ и **48%** потребителей услуг МБОУ Кличкинская СОШ не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ имеют 1-2 условия<sup>12</sup>, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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

МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Молодежнинская СОШ, МБОУ Новоцурухайтуйская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ, МБОУ Усть-Тасуркайская ООШ, МБОУ Быркинская СОШ, МБОУ Кличкинская СОШ, МБОУ Староцурухайтуйская СОШ имеют в наличии по 3-4 условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими<sup>13</sup>.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,

---

<sup>12</sup> 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»)

<sup>13</sup> 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»)

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),<sup>14</sup>.

**От 10% до 33%** получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

**От 10% до 71%** 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 **муниципального района «Приаргунский район»:**

1. руководителям **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. учредителям организаций муниципального района «Приаргунский район» провести проверки соблюдения **МБОУ Дуройская СОШ, МБОУ Пограничнинская СОШ, МБОУ Талман-Борзинская ООШ** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций, обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;

---

<sup>14</sup> 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

3. учредителям организаций муниципального района «Приаргунский район» создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими.

***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.***