

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ПРИАРГУНСКИЙ РАЙОН» ЗА 2020 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 марта 2020 года по 15 июня 2020 года на основании договоров №5(2)-к от 19 марта 2020 года.

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

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

15.06.2020

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

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

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

- экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказу Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- очной экспертизы организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- онлайн-опроса потребителей услуг.

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

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

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны

здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования».

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

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

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **1 организации** образования муниципального района «Приаргунский район» - **МБУДО Приаргунская детская школа искусств.**

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.

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:
----------------------	---	---

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

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

	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»	%
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	12	44	8	66%	24	54%

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

- стенд **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** содержит 66% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- сайт **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** содержит менее 54% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

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

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

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

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** получила 61 баллов из 100 возможных.

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** требованиям статьи 29

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

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

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.

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 **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов, а также 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
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	100

В целом **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

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
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	48

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

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

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	%
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	48	48	100	47	98	48	100

Значения показателей близки или равны максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** 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)

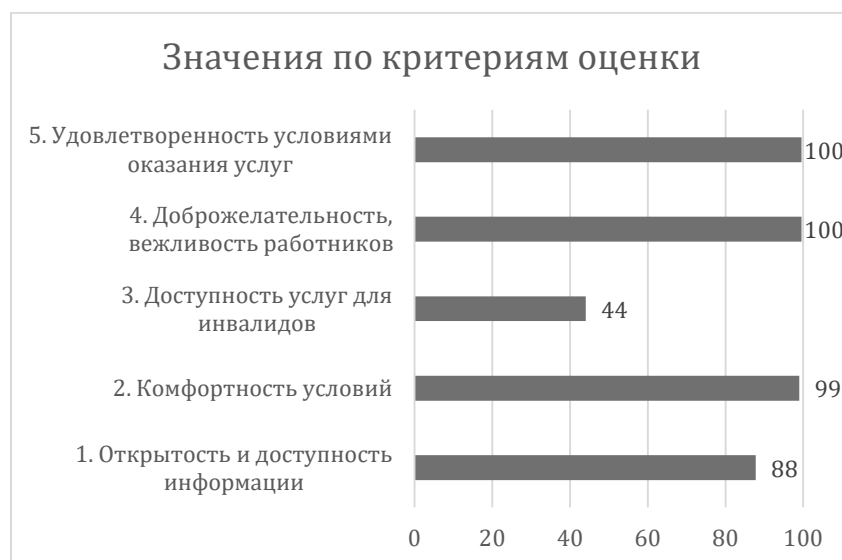
Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

Итоговое значение оценки качества услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** составило **86** баллов при 100 возможных.

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
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	88	99	44	100	100

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



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

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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МБУДО Приаргунская детская школа искусств составило 88 баллов.

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 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
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	99

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	%
МБУДО	48	48	100

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

Приаргунская детская школа искусств			
--	--	--	--

100% потребителей услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

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»».

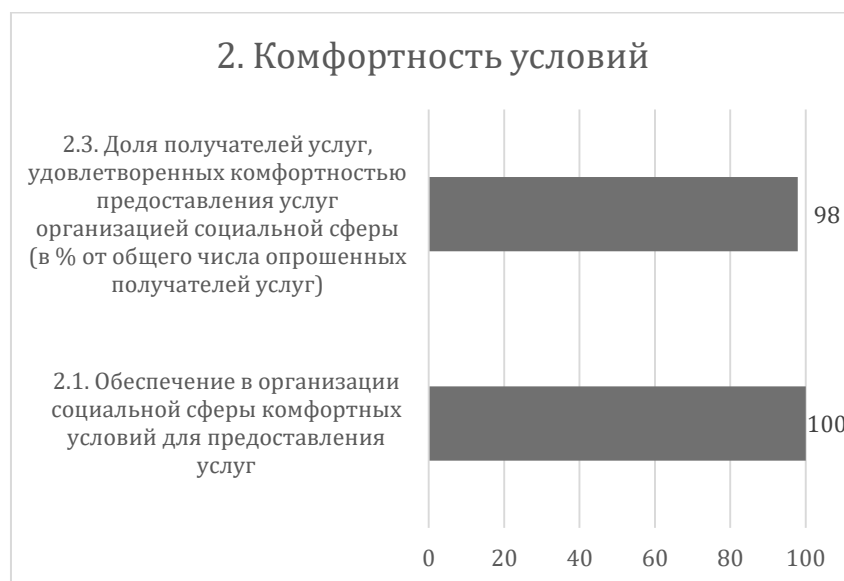
Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	48	47	98

98% получателей услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Значение оценки качества **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило 100 баллов из 100.

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.)

Как показало исследование, **МБУДО Приаргунская детская школа искусств имеет 8 условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги.** Организация набрала 100 баллов из 100 возможных.

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

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

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

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

		организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	48	47	98

В целом потребители услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** составило **44** балла из 100 возможных.

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.)

МБУДО Приаргунская детская школа искусств имеет 1 условие⁴, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

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»)

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

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

МБУДО Приаргунская детская школа искусств имеют в наличии 1 условие, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими⁵.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁶.

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

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» в **МБУДО Приаргунская детская школа искусств**:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	2	2	100

13% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

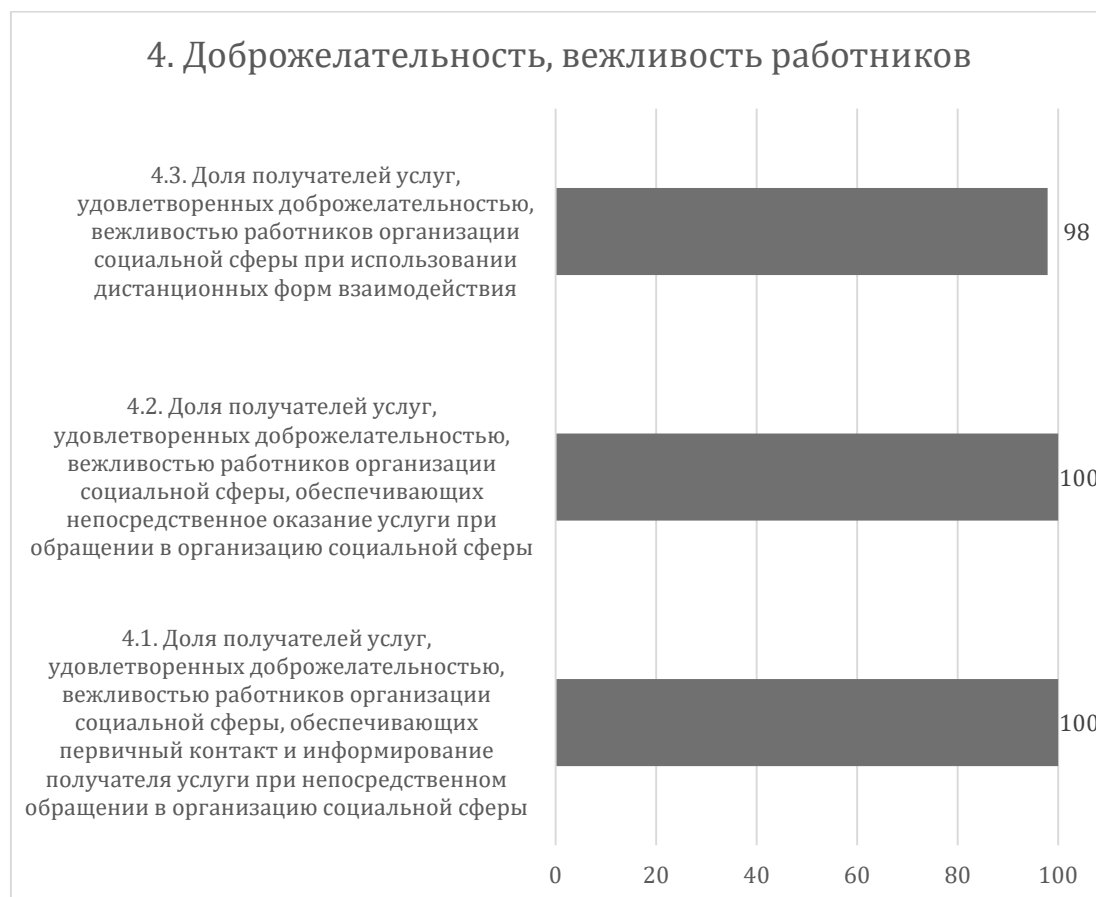
⁵ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

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

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

Значение оценки качества в **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило 99 баллов из 100 возможных.

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



В целом потребители услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций. 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	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

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

		получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы					
		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	%
МБУДО Приаргунская детская школа искусств	48	48	100	48	100	47	98

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 **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** 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.**)

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

Потребители услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

Потребители услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** потребителей услуг в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило 100 баллов из 100 возможных.

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



Потребители услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** удовлетворены 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,

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

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 **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.
 - стенд **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** содержит 66% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
 - сайт **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** содержит менее 54% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»,

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

постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785.

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

МБУДО Приаргунская детская школа искусств имеет 1 условие⁷, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

МБУДО Приаргунская детская школа искусств имеют в наличии 1 условие, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими⁸.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории⁹.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** составило **86** баллов при 100 возможных.

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

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** требованиям статьи 29

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

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

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

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.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории¹⁰.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования **муниципального района «Приаргунский район»:**

1. руководителям **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** 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. учредителям **МБУДО Приаргунская детская школа искусств** провести проверки соблюдения 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 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. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в

¹⁰ 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

помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

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