

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 20 февраля 2022 года по 1 августа 2022 года на основании договора №14-о от 17 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».

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.

2. 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 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

Название организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:		Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций образования, которая размещена на общедоступных информационных ресурсах:			
	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	на информационных стендах в помещении организации	%	на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МОУ Первомайская СОШ №5	14	44	4	25	37	84

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

– стенды 7 организаций содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» организации образования **муниципального района «Шилкинский район»** получили:

Организация	Баллы
МОУ Первомайская СОШ №5	55

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

Организация	Баллы
МОУ Первомайская СОШ №5	90

В целом **МОУ Первомайская СОШ №5** обеспечивают потребителям услуг возможность дистанционной обратной связи и взаимодействия.

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

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

Организация	Количество респондентов
МОУ Первомайская СОШ №5	246

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

– доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);

- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
 - доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.
- В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Организация	Число респондентов	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	%	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	%	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	%
МОУ Первомайская СОШ №5	246	206	84	212	86	213	87

Значения показателей 9 организаций близки услуг **МОУ Первомайская СОШ №5** в целом удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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

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

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Шилкинский район» составило **74** бала при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2022 году:

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

Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

МОУ Первомайская СОШ №5	69	91	51	81	86
--	----	----	----	----	----

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

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

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

Организация	Баллы
МОУ Первомайская СОШ №5	64

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

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

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	%
МОУ Первомайская СОШ №5	246	178	72

3. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Показатель 1.3.2.)

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

Организация	Число респондентов	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МОУ Первомайская	246	137	56

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

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

Организации	
МОУ Первомайская СОШ №5	100

Как показало исследование, 10 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.

5. Время ожидания предоставления услуги (Показатель 2.2.)

Не установлен для сферы образования.

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

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

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МОУ Первомайская СОШ №5	246	201	82

В целом потребители услуг **МОУ Первомайская СОШ №5** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

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

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

МОУ Первомайская СОШ №5 имеет в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими

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

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

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МОУ Первомайская СОШ №5	18	23	78

В целом потребители услуг МОУ Первомайская СОШ №5 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 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	%
МОУ Первомайская СОШ №5	246	212	86	246	100	151	61

10. 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.

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

Потребители услуг **МОУ Первомайская СОШ №5** в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

Потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МОУ Первомайская СОШ №2** выявила следующие недостатки в работе организации:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации»
– стенды 7 организаций (**МОУ Первомайская СОШ №5**) содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МОУ Первомайская СОШ №5**.

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

МОУ Первомайская СОШ №5 имеют в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

6. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

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 Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МОУ Первомайская СОШ №5**.

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.

МОУ Первомайская СОШ №5 имеет в наличии по 1-4 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими.