**Отчет о выполненных работах**

**по сбору и обобщению информации**

**о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования Муниципального района «Хилокский район»**

**за 2019 год**

# Общая информация

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

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с [Федеральным закон](http://stavminobr.ru/uploads/stavminobr/РћС‚РґРµР)ом 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 работников организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

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

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

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

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

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **12 организаций** образования **муниципального района «Хилокский район».**

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

|  |
| --- |
| **МБОУ НОШ №11 г. Хилок** |
| **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** |
| **МБОУ CОШ №15 с. Бада** |
| **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген** |
| **МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро** |
| **МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон** |
| **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга** |
| **МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа"** |
| **МБУ ДО "Детская музыкальная школа"** |
| **МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа"** |
| **МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение"** |
| **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** |

# результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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» | % |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 12 | 44 | **4** | **34%** | **42** | **95%** |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 12 | 44 | **8** | **67%** | **19** | **43%** |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 14 | 44 | **0** | **0%** | **38** | **86%** |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 14 | 44 | **0** | **0%** | **23** | **52%** |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 14 | 44 | **4** | **29%** | **31** | **70%** |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 14 | 44 | **4** | **29%** | **35** | **79%** |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 14 | 50 | **9** | **64%** | **29** | **66%** |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 12 | 50 | **12** | **100%** | **23** | **52%** |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 12 | 44 | **4** | **33%** | **17** | **39%** |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 12 | 44 | **5** | **42%** | **21** | **48%** |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 12 | 44 | **7** | **58%** | **32** | **73%** |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 12 | 44 | **7** | **58%** | **27** | **61%** |

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

* на сайтах и стендах **МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»** содержитсяменее половины объема информации, который установлен нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
* стенды 7 организаций **(МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»)** из 12 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
* стенды **МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген** не содержат ни одной единицы информации, которые установлены нормативными правовыми актами в сфере образования;
* сайты **МБОУ НОШ №9 с.Энгорок,**  **МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»** содержат 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[[2]](#footnote-2).

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 «Хилокский район»** получили:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Баллы |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 66 |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 55 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 43 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 26 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 50 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 54 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 65 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 80 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 36 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 49 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 66 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 60 |

Организация-оператор указывает на несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах объему информации, установленному нормативными правовыми актами, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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: **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа».**

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 во всех организациях обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте. Сайты **5 организаций (МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн)** технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услугс помощью электронных сервисов.

В **10 организациях (МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн)** 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** |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 100 |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 90 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 90 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 90 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 90 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 60 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 100 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 90 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 100 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 60 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 100 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 90 |

В целом **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** обеспечиваютпотребителям услуг возможностьдистанционной обратной связи и взаимодействия.

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействияв **МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон и МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа».**

# 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** |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 171 |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 1 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 254 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 83 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 126 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 224 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 99 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 81 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 76 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 103 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 239 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 4 |

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

Онлайн-опрос потребителей услуг проводился по рекомендуемому образцу Анкеты, предусмотренному приложением к Приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

* доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);
* доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
* доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | |
| Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации | % | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | % | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | % |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 171 | 139 | **81** | 139 | **81** | 146 | **85** |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 1 | 1 | 100 | 1 | 100 | 1 | 100 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 254 | 230 | 91 | 226 | 89 | 236 | 93 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 83 | 80 | 96 | 81 | 98 | 82 | 99 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 126 | 123 | 98 | 124 | 98 | 123 | 98 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 224 | 214 | 96 | 210 | 94 | 212 | 95 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 99 | 86 | **87** | 77 | **78** | 89 | 90 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 81 | 81 | 100 | 80 | 99 | 81 | 100 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 76 | 75 | 99 | 72 | 95 | 73 | 96 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 103 | 103 | 100 | 102 | 99 | 101 | 98 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 239 | 237 | 99 | 239 | 100 | 239 | 100 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 4 | 4 | 100 | 4 | 100 | 4 | 100 |

Значения показателей 12 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** в целомудовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Организация-оператор обращает внимание, что значения показателей **МБОУ НОШ №11 г. Хилок и МБОУ СОШ №17 с. Хушенга** далеки от максимальных.

# 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 «Хилокский район»**, составило **79** баллов при 100 возможных.

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

Наибольшее итоговое количество баллов получило **МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»,** наименьшее - **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга и МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн.**

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 |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 76 | 68 | 83 | 80 | 83 |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 63 | 50 | 76 | 80 | 100 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 71 | 85 | 79 | 84 | 91 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 63 | 67 | 82 | 94 | 98 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 70 | 68 | 75 | 96 | 98 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 69 | 60 | 83 | 93 | 95 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 73 | 48 | 82 | 76 | 87 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 88 | 70 | 93 | 97 | 100 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 77 | 57 | 69 | 97 | 97 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 71 | 57 | 82 | 100 | 99 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 89 | 50 | 63 | 100 | 100 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 60 | 48 | 76 | 80 | 100 |

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

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

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** представлены на следующей гистограмме.

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

## Наибольшее количество баллов (89 баллов и 87 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получили соответственно **МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»**, наименьшее (по 60 баллов) - **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн.**

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

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

#### 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»).

#### 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»).

#### 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 НОШ №11 г. Хилок | 66 |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 50 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 78 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 71 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 71 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 86 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 58 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 93 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 91 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 96 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 97 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 38 |

Исследование показало, что от 66% до 1% 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».

#### 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 | % |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 171 | 125 | **73** |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 1 | 1 | 100 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 254 | 218 | 86 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 83 | 67 | **81** |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 126 | 110 | 87 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 224 | 206 | 92 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 99 | 81 | **82** |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 81 | 81 | 100 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 76 | 72 | 95 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 103 | 100 | 97 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 239 | 236 | 99 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 4 | 3 | **75** |

**27%** получателей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, 25%** получателей услуг **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, 19%** получателей услуг **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, 18%** получателей услуг **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

86% потребителей услуг **МБОУ CОШ №15 с. Бада** удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. При этом стенд организации не содержит ни одной единицы информации, обязательность размещения которых установлено нормативными правовыми актами в сфере образования. Это может означать, что потребители услуг либо не пользуются информационным ресурсом, либо данные опроса потребителей услуг сфальсифицированы.

#### 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 | % |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 171 | 100 | **58** |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 1 | 0 | **0** |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 254 | 177 | **70** |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 83 | 51 | **61** |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 126 | 69 | **55** |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 224 | 180 | 80 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 99 | 34 | **34** |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 81 | 69 | 85 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 76 | 66 | 87 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 103 | 97 | 94 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 239 | 229 | 96 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 4 | 0 | **0** |

**100%** получателей услуг **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, 66%** получателей услуг **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, 45%** получателей услуг **МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, 42%** получателей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, 39%** получателей услуг **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, 30%** получателей услуг **МБОУ CОШ №15 с. Бада** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

#### Организация-оператор связывает такую оценку потребителей услуг с низкими баллами организаций по показателю «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

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

Значение оценки качества **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» указаны в следующей гистограмме.

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

Наибольшее количество баллов по данному критерию получило **МБОУ CОШ №15 с. Бада (85 баллов из 100),** наименьшее **- МБОУ СОШ №17 с. Хушенга** и **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн (по 48 баллов из 100).**

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

#### 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 НОШ №11 г. Хилок | 60 |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 0 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 80 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 40 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 40 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 40 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 20 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 40 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 20 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 20 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 0 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 20 |

Как показало исследование, **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение»** не имеют условий,обеспечивающих комфортность предоставления услуги. 4 организации (**МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»)** имеют по 1 условию, обеспечивающих комфортность предоставления услуги, по 2 условия имеют **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон**, **МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»**.

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

Организация-оператор отмечает отсутствие в 12 из 12 организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, в 12 из 12 санитарно-гигиенических помещений, в 3 из 12 доступности питьевой воды. В 10 из 12 нет навигации внутри организаций, 10 из 12 не имеют транспортной доступности (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Организация-оператор просит обратить внимание на санитарное состояние помещений организаций.

#### Время ожидания предоставления услуги **(Показатель 2.2.)**

#### **Не установлен для сферы образования.**

#### 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 НОШ №11 г. Хилок | 171 | 131 | 77 |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 1 | 1 | 100 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 254 | 228 | 90 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 83 | 78 | 94 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 126 | 122 | 97 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 224 | 181 | 81 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 99 | 76 | 77 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 81 | 81 | 100 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 76 | 71 | 93 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 103 | 97 | 94 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 239 | 238 | 100 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 4 | 3 | 75 |

В целом потребители услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

По **23%** потребителей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок и МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, 25% - МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организациях.По **100%** потребителей услуг **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение»** удовлетвореныкомфортностью предоставления услуг. При этом организация не имеет условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуг.

## **Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)**

Значение оценки качества **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлена на следующей гистограмме.

Максимальное количество баллов по данному критерию получило **МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»**, 63 балла из 100 возможных набрало **МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение».**

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

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

Все организации имеют по 5 условий[[4]](#footnote-4), обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. По данному показателю учреждения набрали по **100** баллов из 100 возможных[[5]](#footnote-5).

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

Большинство организаций имеют в наличии по 3 и болееусловий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими[[6]](#footnote-6). По данному показателю организации набрали по **100** баллов из 100 возможных.

Организация-оператор отмечает отсутствие во 11 из 12 организаций альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории и возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому[[7]](#footnote-7).

#### 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 «Хилокский район»**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты | % |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 21 | 22 | 95 |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 1 | 1 | 100 |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 20 | 24 | 83 |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 11 | 12 | 92 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 13 | 19 | **68** |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 61 | 63 | 97 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 38 | 41 | 93 |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 3 | 4 | **75** |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 10 | 20 | **50** |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 13 | 14 | 93 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 6 | 20 | 30 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 1 | 1 | 100 |

**50%** получателей услуг-инвалидов **МБУ ДО «Детская музыкальная школа», 32% - МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро и 25% - МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»** не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

## **Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)**

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

В целом потребители услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций.

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Число респондентов | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных 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 | % |
| МБОУ НОШ №11 г. Хилок | 171 | 144 | 84 | 143 | 84 | 109 | **64** |
| МБОУ НОШ №9 с.Энгорок | 1 | 1 | 100 | 1 | 100 | 0 | **0** |
| МБОУ CОШ №15 с. Бада | 254 | 229 | 90 | 231 | 91 | 151 | **59** |
| МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген | 83 | 80 | 96 | 81 | 98 | 67 | 81 |
| МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро | 126 | 124 | 98 | 124 | 98 | 106 | 84 |
| МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон | 224 | 212 | 95 | 215 | 96 | 186 | 83 |
| МБОУ СОШ №17 с. Хушенга | 99 | 76 | 77 | 99 | 100 | 64 | **65** |
| МБУ ДО "Детско-юношеская спортивная школа" | 81 | 81 | 100 | 81 | 100 | 70 | 86 |
| МБУ ДО "Детская музыкальная школа" | 76 | 75 | 99 | 75 | 99 | 69 | 91 |
| МБУ ДО "Хилокская детская художественная школа" | 103 | 103 | 100 | 103 | 100 | 102 | 99 |
| МБУ ДО Центр детского творчества "Вдохновение" | 239 | 239 | 100 | 239 | 100 | 235 | 98 |
| МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн | 4 | 4 | 100 | 4 | 100 | 0 | **0** |

#### 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.

#### 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 НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** в целомудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

**По 100%** потребителей услуг **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок,** **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, 36% - МБОУ НОШ №11 г. Хилок и 35% - МБОУ СОШ №17 с. Хушенга» 41% - МБОУ CОШ №15 с. Бада** неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## **Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)**

Значение оценки качества **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведены в гистограмме.

Потребители услуг всех организацийудовлетворены условиями оказания услуг.

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

## 

#### 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.

#### 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.

#### 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.

# 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 НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** выявила следующие недостатки в работе организации:

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

* на сайтах и стендах **МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»** содержитсяменее половины объема информации, который установлен нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
* стенды 7 организаций **(МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»)** из 12 содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
* стенды **МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген** не содержат ни одной единицы информации, которые установлены нормативными правовыми актами в сфере образования;
* сайты **МБОУ НОШ №9 с.Энгорок,**  **МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»** содержат менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

Типичными недочетами при размещении информации на общедоступных ресурсах являются:

несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах единиц информации объему информации, установленному нормативными правовыми актами;

размещение неактуальных сведений;

неструктурированность данных.

Организация-оператор указывает на несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах объему информации, установленному нормативными правовыми актами, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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: **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа».**

Сайты **5 организаций (МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн)** технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услугс помощью электронных сервисов.

В **10 организациях (МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн)** не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействияв **МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон и МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа».**

**27%** получателей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, 25%** получателей услуг **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, 19%** получателей услуг **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, 18%** получателей услуг **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

86% потребителей услуг **МБОУ CОШ №15 с. Бада** удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. При этом стенд организации не содержит ни одной единицы информации, обязательность размещения которых установлено нормативными правовыми актами в сфере образования. Это может означать, что потребители услуг либо не пользуются информационным ресурсом, либо данные опроса потребителей услуг сфальсифицированы.

**100%** получателей услуг **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, 66%** получателей услуг **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, 45%** получателей услуг **МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, 42%** получателей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, 39%** получателей услуг **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, 30%** получателей услуг **МБОУ CОШ №15 с. Бада** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

1. по критерию «Комфортность условий»:

**МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение»** не имеют условий,обеспечивающих комфортность предоставления услуги. 4 организации (**МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»)** имеют по 1 условию, обеспечивающих комфортность предоставления услуги, по 2 условия имеют **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон**, **МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»**.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 12 из 12 организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, в 12 из 12 санитарно-гигиенических помещений, в 3 из 12 доступности питьевой воды. В 10 из 12 нет навигации внутри организаций, 10 из 12 не имеют транспортной доступности (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

По **23%** потребителей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок и МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, 25% - МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организациях.По **100%** потребителей услуг **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение»** удовлетвореныкомфортностью предоставления услуг. При этом организация не имеет условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуг.

1. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

Организация-оператор отмечает отсутствие во 11 из 12 организаций альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории и возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому[[8]](#footnote-8).

**50%** получателей услуг-инвалидов **МБУ ДО «Детская музыкальная школа», 32% - МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро и 25% - МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»** не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

# Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям **муниципального района «Хилокский район»**, составило **79** баллов при 100 возможных.

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

Наибольшее итоговое количество баллов получили **МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»,** наименьшее - **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн.**

**МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн**

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

Организация-оператор указывает на несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах объему информации, установленному нормативными правовыми актами, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в **ГОУ «Урульгинская специальная (коррекционная) школа-интернат», ГОУ «Забайкальская краевая санаторная школа-интернат», ГОУ «Черновская специальная (коррекционная) школа-интернат», ГОУ «Могочинская специальная (коррекционная) школа-интернат», ГУ ДПО «Институт развития образования Забайкальского края», ГОУ «Забайкальский центр специального образования и развития «Открытый мир», ГОУ «Петровск-Забайкальская специальная (коррекционная) школа-интернат», ГОУ «Борзинская специальная (коррекционная) школа-интернат».**

Организация-оператор указывает на несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах объему информации, установленному нормативными правовыми актами, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн.**

Организация-оператор усматривает нарушение 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: **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа».**

**27%** получателей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, 25%** получателей услуг **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, 19%** получателей услуг **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, 18%** получателей услуг **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

**100%** получателей услуг **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, 66%** получателей услуг **МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, 45%** получателей услуг **МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, 42%** получателей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, 39%** получателей услуг **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, 30%** получателей услуг **МБОУ CОШ №15 с. Бада** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

**МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение»** не имеют условий,обеспечивающих комфортность предоставления услуги. 4 организации (**МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа»)** имеют по 1 условию, обеспечивающих комфортность предоставления услуги, по 2 условия имеют **МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон**, **МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»**.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 12 из 12 организациях комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, в 12 из 12 санитарно-гигиенических помещений, в 3 из 12 доступности питьевой воды. В 10 из 12 нет навигации внутри организаций, 10 из 12 не имеют транспортной доступности (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

По **23%** потребителей услуг **МБОУ НОШ №11 г. Хилок и МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, 25% - МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организациях.По **100%** потребителей услуг **МБОУ НОШ №9 с. Энгорок** и **МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение»** удовлетвореныкомфортностью предоставления услуг. При этом организация не имеет условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуг.

Организация-оператор отмечает отсутствие во 11 из 12 организаций альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории и возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому[[9]](#footnote-9).

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

1. руководителям **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** привести в соответствиетребованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. учредителю провести проверки соблюдения **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций,обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. учредителям **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** обеспечить комфортность предоставления услуг в организациях **(**комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, доступности питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений);
4. учредителям **МБОУ НОШ №11 г. Хилок, МБОУ НОШ №9 с. Энгорок, МБОУ CОШ №15 с. Бада, МБОУ СОШ №8 п. Жипхеген, МБОУ СОШ №20 с. Линево Озеро, МБОУ СОШ №23 пгт. Могзон, МБОУ СОШ №17 с. Хушенга, МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа», МБУ ДО «Детская музыкальная школа», МБУ ДО «Хилокская детская художественная школа», МБУ ДО Центр детского творчества «Вдохновение», МБОУ НОШ с. Тэрэпхэн** проверить наличие условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Обеспечить создание в альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

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

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») [↑](#footnote-ref-1)
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») [↑](#footnote-ref-2)
3. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Комфортность») [↑](#footnote-ref-3)
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») [↑](#footnote-ref-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») [↑](#footnote-ref-5)
6. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов») [↑](#footnote-ref-6)
7. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-7)
8. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-8)
9. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-9)