|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик:  Администрация Нефтекумского городского округа Ставропольского края,  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Сокуренко Д.Н./  м.п. | СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  Общество с ограниченной ответственностью «Буракофф»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Бураков А.А./  м.п. |

**Декабрь 2022**

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

**НЕФТЕКУМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**В 2022 ГОДУ**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

Содержание

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc113285111)

[ОБОБЩЕННЫЙ АНАЛИЗ ДИНАМИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОЦЕНКИ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ 20](#_Toc113285112)

[РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ 35](#_Toc113285113)

[ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 36](#_Toc113285114)

[Приложение 1 47](#_Toc113285115)

[Приложение 2 48](#_Toc113285116)

[Приложение 3 68](#_Toc113285117)

[Приложение 4 74](#_Toc113285118)

[Приложение 5 77](#_Toc113285119)

[Приложение 6 80](#_Toc113285120)

# ВВЕДЕНИЕ

**Нормативно-правовое обеспечение исследования.**

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями образовательными организациями в Нефтекумском городском округе Ставропольского края проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
2. Федеральный закон 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 культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";
4. Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 N 212 "О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607";
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации";
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 N 472 "Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. N 452 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203" (постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203 "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 N 953 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. N 1317";
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. N 873 "О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения";
11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
12. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
13. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".
14. Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. Ν 1802 " Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно телекоммуникационной сети "интернет" и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов правительства Российской Федерации "
15. Приказ Минпросвещения России от 26.09.2018 N 80 "Об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета" (вместе с "Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета");
16. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. 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";
17. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации".
18. "Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей" (утв. Минпросвещения России);
19. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 27 ноября 2017 года № 1968 «О внесении изменений в требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденные приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785».

**Цель исследования.**

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в Нефтекумском городском округе Ставропольского края.

**Задачи исследования:**

* оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
* определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательными организациями;
* выявление основных недостатков в работе организаций, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления ими образовательной деятельности;
* предоставление информации о качестве условий осуществления ими образовательной деятельности;
* разработка выводов и предложений по совершенствованию деятельности образовательных организаций;
* формирование муниципальных рейтингов по результатам проведения НОКО.

**Объект исследования.**

Объектом исследования являются образовательные организации Нефтекумского городского округа Ставропольского края, осуществляющие образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам. Перечень оцениваемых организаций приведен в Приложении 1.

**Предмет исследования.**

Предметом исследования является качество условий осуществления образовательной деятельности организациями в Нефтекумском городском округе Ставропольского края.

**Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета.**

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, проводится по следующим общим критериям:

* открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
* комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
* доступность образовательной деятельности для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организации;
* удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложении 2.

**Методы исследования (сбора данных).**

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки в 2022 году, осуществляется через следующие источники информации

а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

* наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
* обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
* обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (on-line анкетирование, в том числе на официальном сайте организации).

Методы исследования соответствуют показателям, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344 н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учетом актуализированных методических рекомендаций Минпросвещения к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей).

Сбор данных по показателям осуществляется следующими методами:

**Таблица 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Методы сбора информации** | **Инструментарий** |
| 1. | Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, совершение звонков и визитов в образовательную организацию. | Экспертные листы |
| 2. | Анкетирование. Опрос получателей услуг. | Анкета получателя услуг |

Сбор информации по показателям экспертных листов исследования организации - оператора осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно в организации или по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы (Приложение 6)

Анкеты заполняются получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации. Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 5.

Анкетирование получателей образовательных услуг проводится в форме онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

Для анкетирования получателей услуг будет использовано программное обеспечение Google Формы – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования и опрашивания респондентов, в том числе и на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах).

**Выборка.**

Выборка неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 44 организаций в Нефтекумском городском округе Ставропольского края, осуществляющих образовательную деятельность.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1.

1. **Получатели образовательных услуг, их законные представители**. Общее количество опрошенных респондентов составило 4686человек– получателей услуг в оцениваемых организациях.

В опросе участвовали не менее 40% от общей численности получателей услуг (Приложение 1) в каждой образовательной организации, но не более 600 респондентов от каждой образовательной организации.

Респондентами являются:

1. обучающиеся - лица, достигшие 14 лет
2. родители (законные представители)

Генеральная совокупность соответствует сумме общей численности обучающихся и численности обучающихся, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества.

**Характеристики опрошенных получателей услуг**

Рисунок 1 – Пол респондентов,%

Среди посетителей образовательных организаций, принимавших участие в исследовании, 78% составили женщины и около 22% - мужчины.

Возраст

Рисунок 2 – Возраст респондентов,%

**Этапы проведения исследования.**

1. **Подготовительный этап. Предоставление программы сбора информации.**

Разработка Программы сбора информации и согласование ее с Заказчиком. Программа сбора информации передается Заказчику на бумажном носителе и в электронном виде в редактируемом формате.

Программа сбора информации включает в себя:

**-** график посещения учреждений дополнительного образования, согласованный с каждым руководителем учреждения дополнительного образования;

**-** описание инструментарий исследования, в который входят:

* 1. экспертный лист;
  2. анкета (опросный лист);

Сбор информации по показателям экспертных листов исследования организации - оператора осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно в организации и по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы. Экспертные листы представлен в Приложении 6.

Анкеты заполняются получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации. Анкета для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 5.

Анкетирование получателей образовательных услуг проводится в форме онлайн-опроса.

Для анкетирования получателей услуг будет использовано программное обеспечение, которое позволит обеспечить защиту от «накрутки» с одного IP-адреса при проведении онлайн опроса потребителей образовательных услуг (не более одной анкеты, при повторном ее представлении с данного IP-адреса анкета не учитывается);

Перед выездом в учреждение дополнительного образования представитель Исполнителя проводит инструктаж для эксперта по правильному внесению данных в экспертные листы и осуществлению в полном объеме фотосъемки объектов в помещениях организации и на ее прилегающей территории.

1. **Полевой этап. Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности учреждениями дополнительного образования включает:**

Анализ содержания официальных сайтов учреждений дополнительного образования.

Анализ официальных сайтов учреждений дополнительного образования проводится по списку интернет-ресурсов, представленных Заказчиком. Каждый интернет ресурс, включенный в перечень для оценки, просматривается экспертами для определения наличия (отсутствия) того или иного фрагмента информации.

В случае недоступности или отсутствия сайта учреждение дополнительного образования получает нулевой балл.

Алгоритм определения информации рассчитывается следующим образом:

- 1 балл присуждается, если информация представлена полностью;

- 0,5 балла – информация представлена частично (подробно описано  
в Приложении 4);

- 0 баллов – информация отсутствует.

Сбор информации в помещениях учреждений дополнительного образования и на территориях, прилегающих к зданиям организаций.

При посещении организаций проводится:

- сбор информации об открытости и доступности информации на информационных стендах в помещении организации;

сбор информации о обеспечении в учреждения дополнительного образования комфортных условий в которых осуществляется образовательная деятельность;

- сбор информации о доступности для инвалидов образовательной услуги, включая оборудование территории, прилегающей к зданиям организации.

Сбор сведений осуществляется посредством фотосъемки и заполнения экспертных листов в процессе визуального обследования помещений учреждений дополнительного образования и прилегающей к общеобразовательным организациям территории во время посещения организаций.   
Весь фотоматериал снимается непосредственно представителями Исполнителя с установкой даты и времени на фотоаппаратуре следующих объектов:

- фото информационных стендов учреждения дополнительного образования;

- фото зоны отдыха (ожидания) в организации;

- фото систем навигации;

- фото подтверждающее наличие и доступность питьевой воды

- фото подтверждающее наличие санитарно-гигиенических помещений;

- фото условий доступности учреждения дополнительного образования для инвалидов (адаптированных лифтов; поручней; расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

- фото прилегающей территории к зданию учреждения дополнительного образования (пандусов (подъемных платформ), стоянок для автотранспорта средств инвалидов);

- фото подтверждающее санитарное состояние помещений организации.

Посещение учреждений дополнительного образования проводится в соответствии с Графиком посещения.

К сбору информации об условиях доступности для инвалидов могут быть привлечены представители общественных организаций инвалидов и/или граждане, признанные инвалидами, а также специалисты, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.

Сбор мнений респондентов – получателей образовательных услуг.

Сбор мнений получателей образовательных услуг об удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности организаций проводится посредством использования репрезентативного опроса респондентов путемзаполнения анкет (опросных листов), размещенных в сети интернет для проведения интерактивного опроса;

В период проведения опроса (анкетирования) Исполнитель осуществляет охват опрошенных респондентов каждого учреждения дополнительного образования.

При процедуре заполнения анкеты респондентом Исполнитель следует правилам работы с персональными данными и гарантирует анонимность анкетирования.

Заполненные респондентами анкеты обрабатываются программным обеспечением, позволяющим обеспечить надежность полученных результатов.

По итогам проведения опроса (анкетирования) респондентов Исполнитель обобщает данные, формирует базу данных всех заполненных анкет в разрезе учреждений дополнительного образования в формате .xls.

1. **Аналитический этап. Подготовка и оформление аналитического отчета по каждой учреждения дополнительного образования.**
   1. Обработка и обобщение информации

Расчет значений показателей о качестве условий осуществления образовательной деятельности учреждениями дополнительного образования осуществляется в соответствии с перечнем показателей, приведенных в Приложение 2 и согласно Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344Н.

По значению интегрального показателя определяется рейтинг учреждений дополнительного образования.

Исполнитель гарантирует выполнение обработки и анализа данных, полученных в результате исследований дипломированными специалистами.

* 1. Подготовка и оформление итогового отчета

Итоговый отчет содержит:

-перечень организаций, в отношении которых проводилась услуга по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в Нефтекумском городском округе Ставропольского края;

-по каждой организации предоставляются результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и в помещениях указанных образовательных организаций;

-в разрезе каждой организации значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344 н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий

оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 05.12.2017 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 культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; методических рекомендаций 2022 года

Минпросвещения к Единому порядку расчета показателей НОКО особенностей:

-основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения

-информация о качестве условий осуществления ими образовательной деятельности;

-выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций.

# ОБОБЩЕННЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОЦЕНКИ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об организациях образования (К1).**

Критерий представлен тремя показателями.

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности организаций образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации образования в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 5**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Показатель 1.1.** | **Показатель 1.2.** | **Показатель 1.3** | **Итого по крит. 1** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | МКОУ СОШ №2 | 98 | 100 | 97 | 98 |

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг (К2)**

Критерий представлен двумя показателями.

**Показатель 2.1**. Обеспечение в организации образования комфортных условий пребывания в организации образования (*транспортная/ пешая доступность организации образования, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений).*

**Показатель 2.2**. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 6**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Показатель 2.1.** | **Показатель 2.3** | **Итого по крит. 2** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | МКОУ СОШ №2 | 100 | 77 | 89 |

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов (К3)**

Критерий представлен тремя показателями.

**Показатель 3.1**. Оборудование помещений организации сферы образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

**Таблица 7**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Показатель 3.1.** | **Показатель 3.2.** | **Показатель 3.3** | **Итого по крит. 3** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | МКОУ СОШ №2 | 20 | 40 | 56 | 39 |

Проблемы и рекомендации отражены в разделе «Предложения по совершенствованию деятельности организации с учетом показателей независимой оценки качества».

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации (К4)**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица 8**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Показатель 4.1.** | **Показатель 4.2.** | **Показатель 4.3** | **Итого по крит. 4** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | МКОУ СОШ №2 | 96 | 88 | 97 | 93 |

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (К5)**

Критерий представлен тремя показателями.

**Показатель 5.1**. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.2.** Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Таблица9**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Показатель 5.1.** | **Показатель 5.2.** | **Показатель 5.3** | **Итого по крит. 5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | МКОУ СОШ №2 | 91 | 96 | 93 | 93 |

В целом, пользователи услуг исследуемой образовательной организации довольны условиями оказания услуг в данной организации, так как все организации по этому критерию имеют высокий балл.

**Результаты анализа мнений получателей услуг, оказываемых образовательными учреждениями Нефтекумского городского округа Ставропольского кая**

**Открытость и доступность информации об организации**

**Рисунок 3 – Получатели услуг, которые при посещение образовательной организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах помещения организации, в %**

Обращение к информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении/ на территории организации, в целом имеет умеренно высокий уровень (69% получателей услуг положительно ответили на вопрос).

**Рисунок 4 – Уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах помещения организации, в %**

Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, в целом для образовательных учреждений Нефтекумского городского округа имеет высокий уровень удовлетворенности (97,6% положительных выборов).

**Рисунок 5 – Получатели услуг, которые обращались к информации о ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации, в %**

Как видно из представленных данных, к официальному сайту для получения информации о деятельности организации обращалось в целом 62,9% опрошенных, что может быть охарактеризовано как умеренно высокий уровень.

**Рисунок 6 – Уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации, в %**

Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организаций, в целом для образовательных учреждений Нефтекумского городского округа имеет высокий уровень удовлетворенности (97,6% положительных выборов).

**Комфортность условий предоставления услуг организациями образования**

**Рисунок 7 – Уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг в организации, в %**

Оценка удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в образовательных организациях в целом имеет очень высокий уровень (90,9% получателей услуг удовлетворены данным показателем).

**Доступность услуг, оказываемых организациями образования, для инвалидов**

**Рисунок 8 – Получатели услуг, имеющие установленную группу инвалидности, в %**

Наличие установленной группы инвалидности выявлено у 5,2% респондентов в целом.

**Рисунок 9 – Уровень удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов в организации, в %**

Как видно из представленных данных, пользователи услуг с установленной формой инвалидности высоко оценили доступность образовательных услуг (93% положительных ответов).

**Доброжелательность, вежливость работников**

**Рисунок 10 – Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителем, в %**

Доброжелательность и вежливость работников образовательных организации, которые обеспечивают первичный контакт с посетителями, в целом имеет очень высокий уровень (97,8% получателей услуг удовлетворены данным показателем).

**Рисунок 11 – Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг , в %**

Доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, в целом максимально высоко оценивается получателями услуг в образовательных организациях. Так, 98,5% посетителей обследуемых образовательных организаций Нефтекумского городского округа отметили, что удовлетворены данным показателем.

**Рисунок 12 – Получатели услуг, пользовавшиеся какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией, в %**

Как видно из диаграммы, дистанционные формы взаимодействия с образовательной организацией использовали 65,5% получателей услуг в целом.

**Рисунок 13 – Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми пользователи услуг взаимодействовали дистанционно , в %**

Доброжелательность и вежливость работников образовательных организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в целом имеет очень высокий уровень удовлетворенности. 99,4% получателей услуг в образовательных организациях удовлетворены данным показателем.

**Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым**

**Рисунок 14 – Получатели услуг, готовые рекомендовать организацию родственникам и знакомым, в %**

Как видно из представленных данных, подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать обследуемые образовательные организации родственникам и знакомым – 95,9%.

**Организационные условия предоставления услуг**

**Рисунок 15 – Уровень удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг, в %**

Результаты оценки организационных условий предоставления услуг обследуемыми образовательными организациями демонстрируют значительно высокий уровень удовлетворенности в целом (96,2% положительных ответов).

**Условия оказания услуг организациями в целом**

**Рисунок 16 – Уровень удовлетворенности в целом условиями оказания образовательных услуг организации, в %**

В целом выявлен максимально высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом. Так, 97,8% респондентов ответили, что их удовлетворяют условия.

# РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИ

**Таблица 10**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Кол-во респондентов участвующих в опросе | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий предоставления услуг | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | ОБЩИЙ БАЛЛ | РЕЙТИНГ |
| 1. | МКОУ СОШ №2 | 424 | 98 | 89 | 39 | 93 | 93 | 82,4 | 30 |
|  | Ср.интегральный показатель | 4726 | 97,68 | 88,95 | 61,84 | 95,77 | 93,75 | 87,6 |  |

# [ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ](#_Toc58491088)

**Основные выводы по результатам независимой оценки**

1. Образовательные учреждения, расположенные на территории Нефтекумского городского округа, в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – **87,60 баллов.** На территории Нефтекумского городского округав 2022 году созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг организациями сферы образования.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что высокие оценки получили такие критерии, как «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений» (95,77 балла) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (93,75 баллов).

3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» в целом получил оценку 88,95 баллов.

4. Критерий «Открытость и доступность информации об организации сферы образования» в целом оценен в 97,68баллов. Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и официальном сайте организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

5. Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (61,84 баллов). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «Оборудование помещений организации сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (46,36 баллов) и «Обеспечение в образовательном учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (52,27 баллов). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом высоко оценили уровень доступности услуг (90,00 баллов). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

**Основные недостатки по результатам независимой оценки качества оказаний услуг образовательных организаций**

Согласно результатам проведённого исследования, основным недостатком у данных учреждений является низкий уровень обеспечения условий доступности для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В части образовательных организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

К недостаткам большинства учреждений относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

В ходе исследования были выявлены недостатки, касающиеся наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями образовательных услуг, в частности отсутствовали «Анкеты для опроса граждан», формы обратной связи и раздел F.A.Q. (наиболее часто задаваемые вопросы).

Отдельным недостатком стоит отметить отсутствие требуемого количества единиц информации, регламентированных для размещения на сайтах образовательных организаций.

В целях повышения качества оказания услуг организациями образования, расположенными на территории Нефтекумского городского округа Ставропольского края, рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях образования.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями образования, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений организаций образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3. Повысить комфорт условий для предоставления услуг. Оборудовать комфортные зоны отдыха (ожидания) соответствующей мебелью.

4. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об организациях образования и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

# Выводы и предложения по совершенствованию деятельности МКОУ СОШ №2

# На сайте образовательной организации обеспечить наличие:

# Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования;

# Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

# Обеспечить на территории организации наличие информации и предоставление услуг: Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 3 Правил размещения информации на сайте, указывают наименование образовательной программы; раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы; Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля ; Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории; Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;