

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД УЗЛОВАЯ В 2021 ГОДУ

**Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности образовательными организациями муниципального
образования город Узловая в 2021 году**

Независимая оценка была проведена в отношении: МБОУ СОШ № 1, МКОУ СОШ № 2, МКОУ СОШ № 3, МКОУ ЦО № 4, МКОУ «Центр образования Акимо-Ильинский», МКОУ СОШ № 7, МКОУ СОШ № 9, МКОУ «Центр образования Люторический», МКОУ СОШ № 11, МКОУ «ЦО № 12», МБОУ гимназия, МКОУ «Центр образования № 14», МКОУ «Центр образования Фёдоровский», МКОУ СОШ № 16, МБОУ СОШ № 17, МБОУ СОШ № 18, МБОУ лицей, МКОУ СОШ № 21, МБОУ СОШ № 22, МКОУ «Центр образования Бестужевский», МКОУ ООШ № 25, МКОУ ООШ № 27, МКОУ ООШ № 29, МКОУ «ЦО Краснолесский», МКОУ «Центр образования Смородинский», МБОУ СОШ № 59, МАОУ СОШ № 61.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- повышения качества предоставляемых услуг образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. № 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»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 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»).

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 4561 респондент, в том числе 1137 мужчин и 3424 женщины в следующих возрастных категориях:

14 - 25 лет – 417 чел. (9,1%);

26-40 лет – 2493 чел. (54,7%);

41-60 лет – 1542 чел. (33,8%);

старше 60 лет – 106 чел. (2,4%).

Общий балл по результатам независимой оценки организации 92 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации образования» – 100 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг»- 99 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 61 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;

- Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;

- Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников;

- Недостаточный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг.

1. «Открытость и доступность информации об организации образования»

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организаций, размещенная на информационных стендах в помещении организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организаций имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Расчет показателя 1: $(100+100)/2=100$ (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организаций имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона,
- 2) Адрес электронной почты,
- 3) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан),
- 4) Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия, что составляет 100 баллов.

По показателю 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

4528 из 4561 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации,

размещенной на информационных стендах, 4528 человек - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3: $(99 + 99)/2 = 99$ (баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (К1):

| | |
|------------------------|--|
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 100 баллов |
| Показатель 3 | 99 баллов |
| Итого по критерию (К1) | $(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*99)=99,6 = 100$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

2. «Комфортность условий предоставления услуг»

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

В организациях реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- ежедневная уборка помещений организации социальной сферы;
- доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.
- возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте.

Расчет показателя 1: в наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 99% респондентов от общего количества опрошенных.

Расчет показателя 2: $(4516/4561) * 100 = 99$ (баллов).

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (К2):

| | |
|------------------------|---------------------------------------|
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 99 баллов |
| Итого по критерию (К2) | $(0,5*100)+(0,5*99)=99,5 = 99$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99баллов из 100 возможных.

3. «Доступность услуг для инвалидов»

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Оборудование территорий, прилегающих к организациям, и их помещений разное.

выполняются следующие условия:

Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) зданий организации, в том числе:

- Пандус установлен в МБОУ СОШ №1, МБОУ СОШ № 17, МКОУ СОШ № 21 (структурное подразделение «Точка роста»), МБОУ СОШ № 22, МАОУ СОШ № 61.
- Пандус не требуется в МКОУ «Центр образования Акимов-Ильинский», МКОУ ООШ № 25.
- Пандус установить не возможно по техническим причинам в МКОУ ЦО № 4, МКОУ СОШ № 21 (главный вход).

Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов отсутствуют во всех организациях.

Адаптированные поручни, расширенные дверные проемы имеются в МБОУ СОШ № 17, МБОУ СОШ № 22, МАОУ СОШ № 61.

Сменные кресла-коляски имеются в МБОУ СОШ № 22.

Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются в МБОУ СОШ № 22.

Работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории имеются в МКОУ СОШ № 21.

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; среднее по всем организациям 9 баллов.

$$\underline{240/2700*100 = 9 \text{ (баллов)}}.$$

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации имеется в МБОУ СОШ № 17, МБОУ СОШ № 18, МБОУ СОШ № 22.

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля имеется в МБОУ СОШ № 22.

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) отсутствует во всех организациях..

Во всех организациях имеется альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению и помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории реализована во всех организациях.

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому реализовано во всех организациях.

Расчет показателя 2: среднее по всем организациям 63 балла.

$1700/2700 * 100 = 63$ (балла).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 223 респондента, из них 95% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3: $(213/223) * 100 = 95$ (балла).

Расчет критерия «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

| | |
|------------------------|--|
| Показатель 1 | 9 баллов |
| Показатель 2 | 63 баллов |
| Показатель 3 | 95 баллов |
| Итого по критерию (К3) | $(0,3*9)+(0,4*63)+(0,3*95)= 60,9= 61$ балл |

Фактическая оценка по данному критерию составила 61 балл из 100 возможных.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По показателю 1: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 4561 респондентов, из них 99% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Расчет показателя 1: $(4512/4561) * 100 = 99$ (баллов).

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 4561 респондентов, из них 99% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2: $(4512/4561) * 100 = 99$ (баллов).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 4561 респондентов, из них 99% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3: $(4509/4561) * 100 = 99$ (баллов).

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4):

| | |
|------------------------|--|
| Показатель 1 | 99 баллов |
| Показатель 2 | 99 баллов |
| Показатель 3 | 99 баллов |
| Итого по критерию (К4) | $(0,4*99)+(0,4*99)+(0,2*99)=99$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 1: «Доля получателей 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)».

В опросе приняли участие 4561 респондентов, из них 98% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1: $(4478/4561) * 100 = 98\%$.

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 4561 респондентов, из них 99% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2: $(4512/4561) * 100 = 99\%$.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 4561 респондентов, из них 99% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3: $(4529/4561) * 100 = 99\%$.

Расчет критерия 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5):

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 1 | 98 баллов |
| Показатель 2 | 99 баллов |
| Показатель 3 | 99 баллов |
| Итого по критерию (K5) | $(0,3*98)+(0,2*99)+(0,5*99)= 98,7= 99$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

Таблица 1

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y=(K_{уд}/K_{опрош})\times 100$ |
|-----|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|
| 1.1 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 4528 | 4561 | 99 |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации | 4528 | 4561 | 99 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 4516 | 4561 | 99 |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.) | 213 | 223 | 95 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 4512 | 4561 | 99 |
| 5. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию | 4512 | 4561 | 99 |
| 6. | Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 4509 | 4561 | 99 |
| 8. | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельными специалистами и др.) | 4512 | 4561 | 99 |
| 9. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 4529 | 4561 | 99 |
| 10. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 4478 | 4561 | 98 |

III. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Основные выводы по результатам независимой оценки:

В Узловском районе созданы все условия для качественного оказания услуг образовательными организациями. Практически все организации, получили высокий балл по результатам независимой оценки. Получателями услуг по каждой организации были высказаны слова глубокой благодарности за оказываемые услуги, как организации в целом, ее руководству, так и отдельным работникам.

Несмотря на в целом 99% удовлетворенность получателей услуг оказываемыми услугами, по некоторым образовательным организациям обслуживания ими были высказаны пожелания и предложения, данные представлены в Приложении 6. Предложения и пожелания получателей услуг.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки:

В целях повышения качества оказания услуг образовательным организациям Узловского района рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в образовательных организациях.
2. Повысить уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья во всех образовательных организациях.