

## Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования в 2020 году

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 марта 2020 года по 15 июня 2020 года на основании договора №1-о от 23 января 2020 года специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

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

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

- экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказу Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- очной экспертизы организаций образования, раскрывающей 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.

На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении **14 организаций** образования муниципального района «Город

Краснокаменск и Краснокаменский район», том числе 5 общеобразовательных и 2 учреждения дополнительного образования:

<b>МАОУ СОШ №7</b>
<b>МБОУ Маргуцекская СОШ</b>
<b>МАОУ Целиннинская СОШ</b>
<b>МАОУ СОШ №1</b>
<b>МБУДО Детско-юношеский центр</b>
<b>МАУДО Детско-юношеская спортивная школа</b>
<b>МАОУ СОШ №3</b>
МАДОУ компенсирующей направленности детский сад № 12 "Родничок"
МАДОУ детский сад №18 "Журавушка"
МДОУ детский сад №22 "Огонёк" с. Капцагайтуй
МДОУ детский сад №23 "Колокольчик" с. Кайластуй
МДОУ детский сад №24 "Солнышко" с. Соктуй-Милозан
МДОУ детский сад №26 "Кузнечик" п. Ковыли
МАДОУ детский сад №1 "Подснежник"

**1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

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»	%
<b>МАОУ СОШ №7</b>	14	44	9	64	40	91
<b>МБОУ Маргуцекская СОШ</b>	14	44	8	57	40	91
<b>МАОУ Целиннинская СОШ</b>	14	44	4	29	42	95
<b>МАОУ СОШ №1</b>	14	44	10	71	44	100
<b>МБУДО Детско-юношеский центр</b>	12	44	1	8	43	98
<b>МАУДО Детско-юношеская</b>	12	44	5	42	38	86

спортивная школа						
<b>МАОУ СОШ №3</b>	14	44	9	64	41	93

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

- стенды 3 организаций (**МАОУ Целиннинская СОШ, МБУДО Детско-юношеский центр МАУДО Детско-юношеская спортивная школа**) из 7 содержат 50% и 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.

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»:

Организация	Баллы
<b>МАОУ СОШ №7</b>	78
<b>МБОУ Маргуцекская СОШ</b>	74
<b>МАОУ Целиннинская СОШ</b>	62
<b>МАОУ СОШ №1</b>	86
<b>МБУДО Детско-юношеский центр</b>	53
<b>МАУДО Детско-юношеская спортивная школа</b>	64
<b>МАОУ СОШ №3</b>	79

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МАОУ Целиннинская СОШ, МБУДО Детско-юношеский центр МАУДО Детско-юношеская спортивная школа.**

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» **положительные:**

Организация	Баллы
<b>МАОУ СОШ №7</b>	100
<b>МБОУ Маргуцекская СОШ</b>	100
<b>МАОУ Целиннинская СОШ</b>	100
<b>МАОУ СОШ №1</b>	100
<b>МБУДО Детско-юношеский центр</b>	100
<b>МАУДО Детско-юношеская спортивная школа</b>	100
<b>МАОУ СОШ №3</b>	90

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

В ходе исследования опрошено 40% потребителей услуг:

Организация	Количество респондентов
МАОУ СОШ №7	442
МБОУ Маргуцекская СОШ	58
МАОУ Целиннинская СОШ	124
МАОУ СОШ №1	405
МБУДО Детско-юношеский центр	1004
МАУДО Детско-юношеская спортивная школа	610
МАОУ СОШ №3	178

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

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым;
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Таблица 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	%
МАОУ СОШ №7	442	399	90	398	90	406	92
МБОУ Маргуцекская СОШ	58	56	97	56	97	58	100
МАОУ Целиннинская СОШ	124	114	92	118	95	113	91
МАОУ СОШ №1	405	365	90	357	88	369	91
МБУДО Детско-юношеский центр	1004	920	92	913	91	944	94
МАУДО Детско-юношеская спортивная школа	610	585	96	586	96	584	96
МАОУ СОШ №3	178	136	76	138	78	139	78

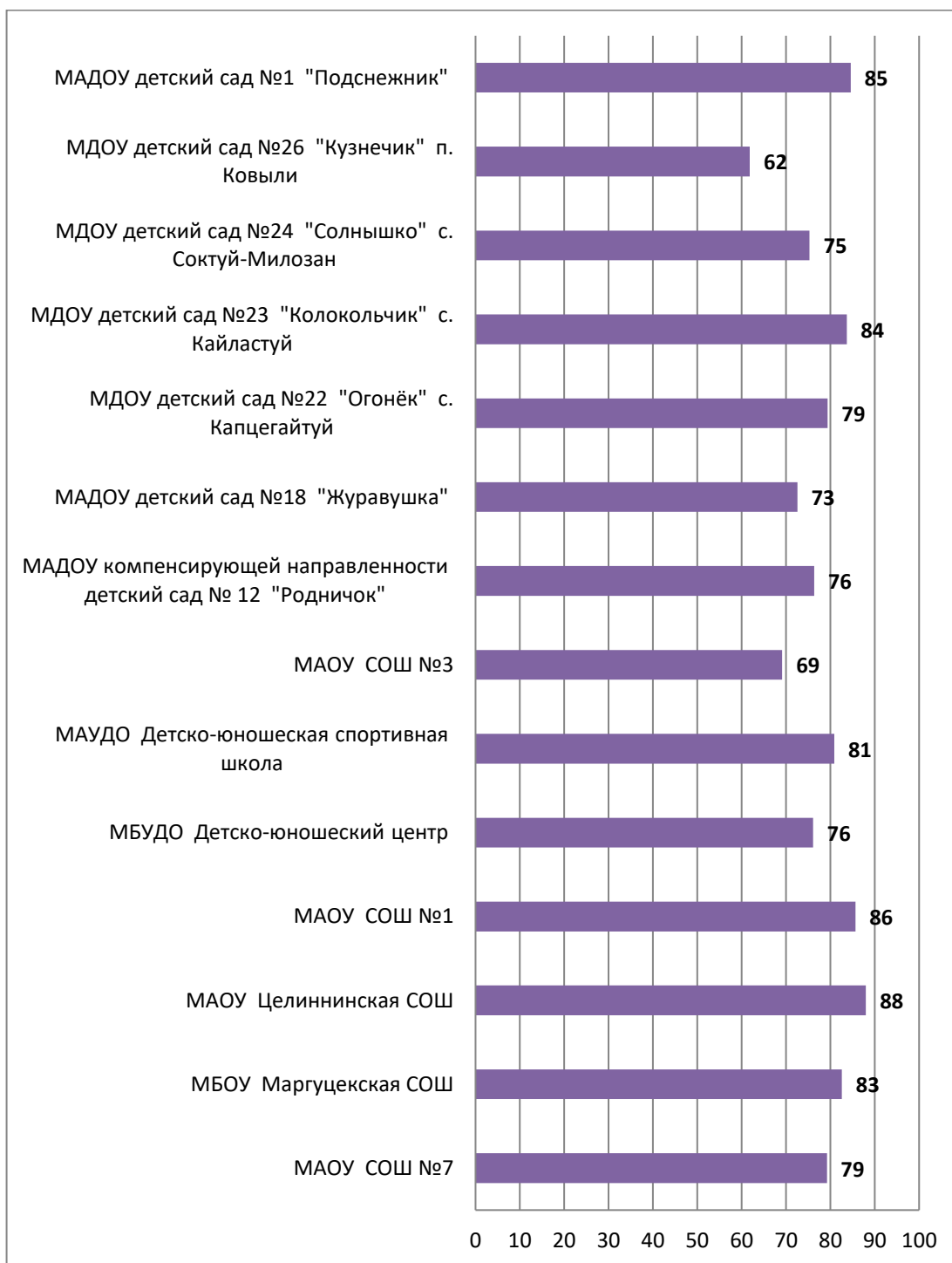
Значения показателей 6 организаций близки максимальным значениям (100 баллов). 6

22% потребителей услуг МАОУ СОШ №3 не удовлетворены условиями оказания услуг, организационными условиями предоставления услуг, не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

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

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» **составило 78 баллов при 100 возможных.**

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2020 году:



Наибольшее итоговое количество баллов получило **МАОУ «Целиннинская СОШ»/88**, наименьшее – **МАОУ «СОШ №3»/69**.

**Таблица: значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ, по организациям:**

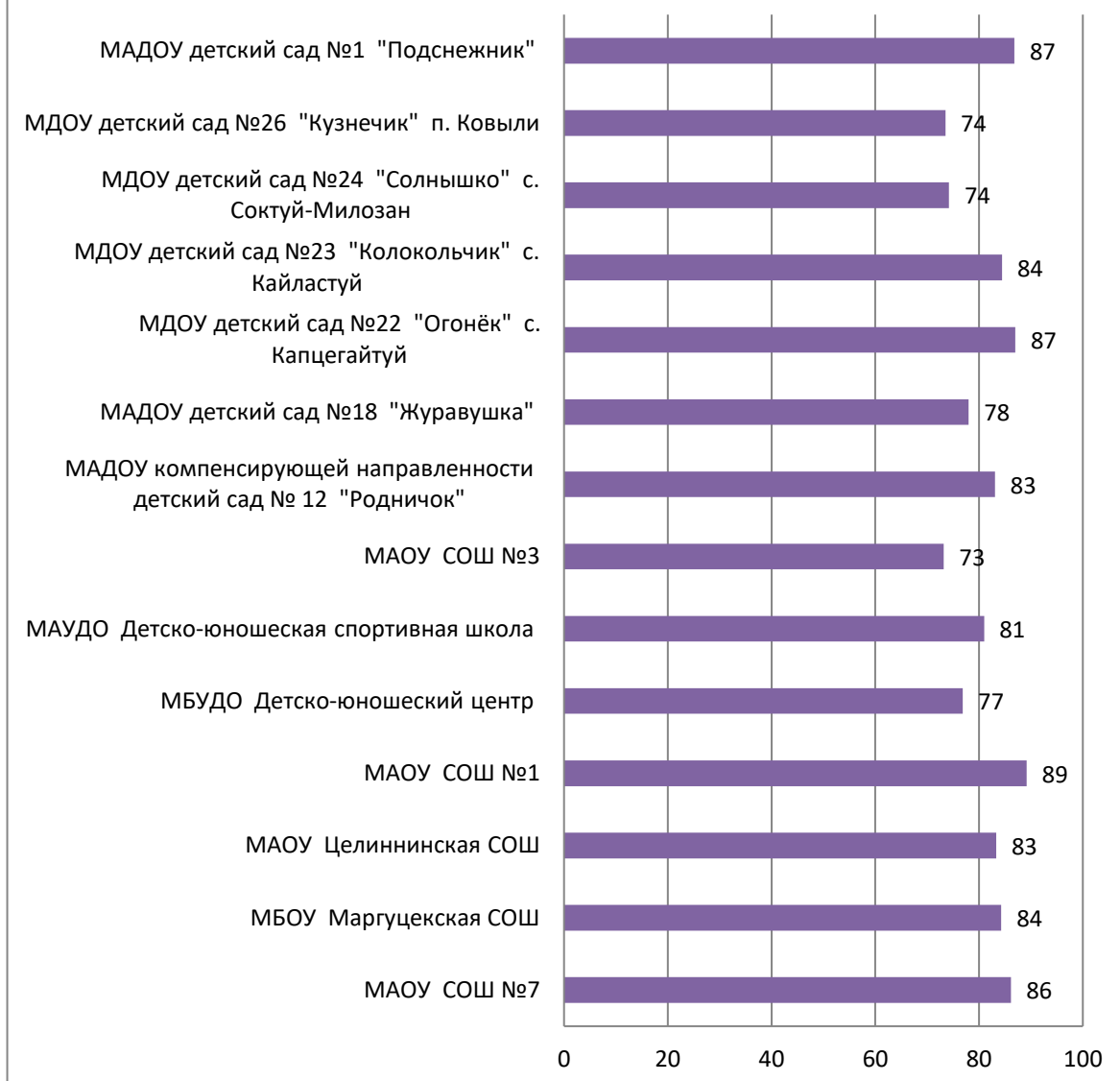
Организации	Критерии				
	1. Открытость и доступность информации	2. <b>Комфортность условий</b>	3. Доступность услуг для инвалидов	4. <b>Доброжелательность, вежливость работников</b>	5. <b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>
<b>МАОУ СОШ №7</b>	86	<b>92</b>	41	<b>86</b>	<b>91</b>
<b>МБОУ Маргуцекская СОШ</b>	84	<b>94</b>	41	<b>96</b>	<b>98</b>
<b>МАОУ Целиннинская СОШ</b>	83	<b>96</b>	79	<b>90</b>	<b>92</b>
<b>МАОУ СОШ №1</b>	89	<b>93</b>	70	87	<b>90</b>
<b>МБУДО Детско-юношеский центр</b>	77	<b>94</b>	28	<b>90</b>	<b>93</b>
<b>МАУДО Детско-юношеская спортивная школа</b>	81	<b>95</b>	41	<b>91</b>	<b>96</b>
<b>МАОУ СОШ №3</b>	73	86	40	<b>69</b>	77

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

**МАОУ СОШ №3** получила невысокие баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников».

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

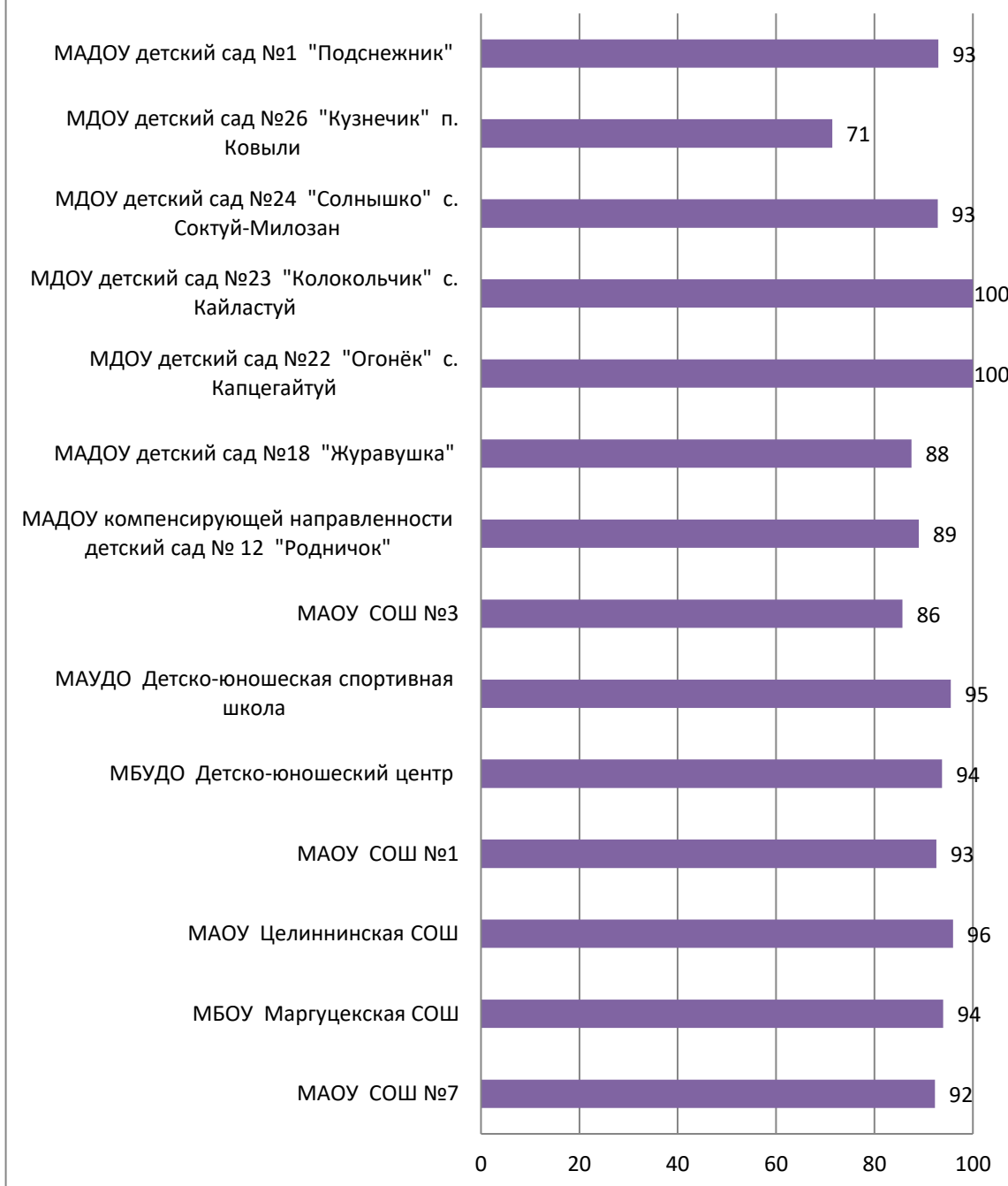
## 1. Открытость и доступность информации



Наибольшее количество баллов (89 баллов) по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организаций» получили **МАОУ СОШ №1**, наименьшее (73 балла) - **МАОУ СОШ №3**.

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

## 2. Комфортность условий



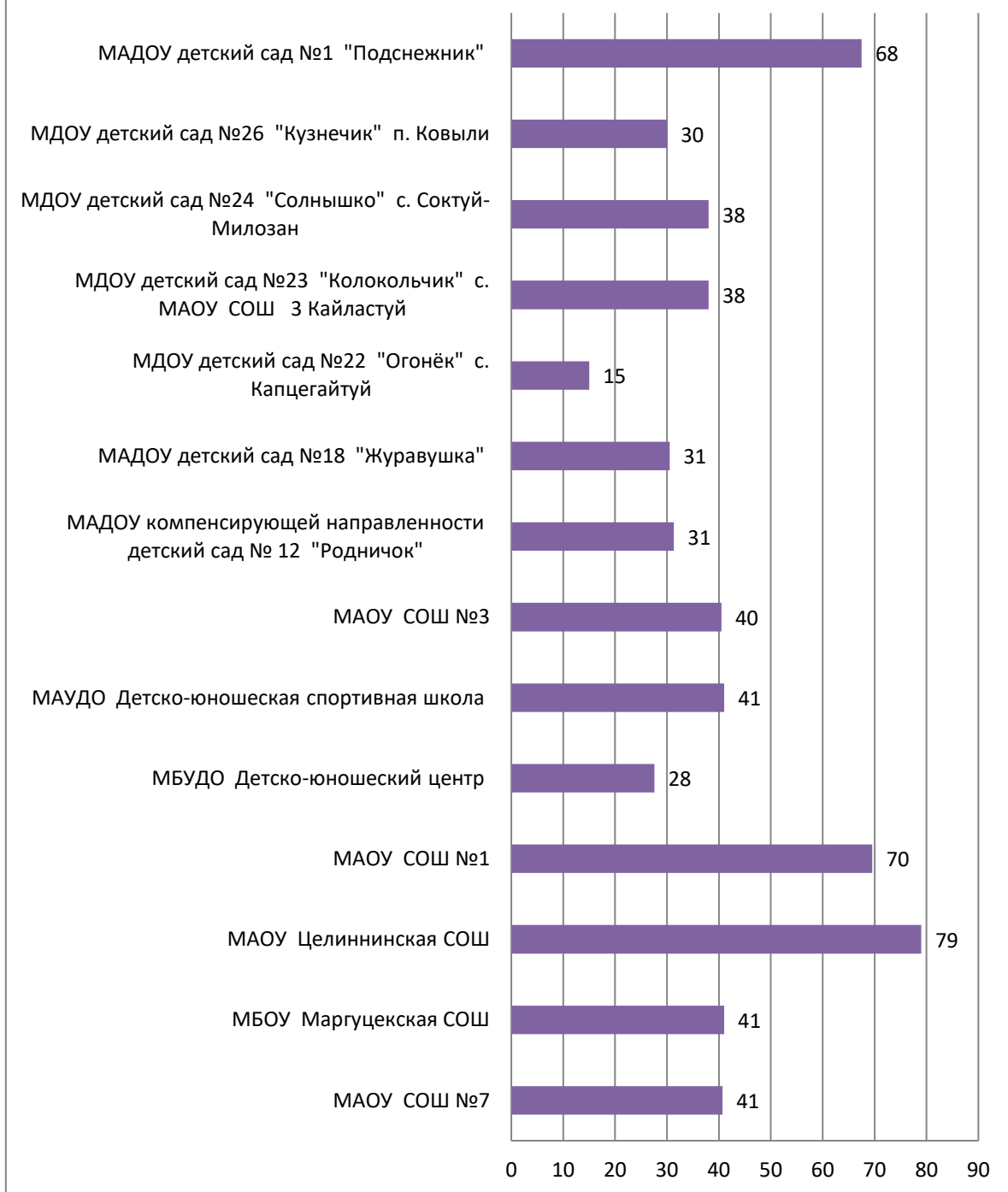
Максимальное количество баллов по данному критерию получили **2 организации** (МДОУ детский сад №23 «Колокольчик» с. Кайластуй и МДОУ детский сад №22 «Огонёк» с. Капцегайтуй), наименьшее - МДОУ детский сад №26 «Кузнечик» п. Ковыли.

По ОУ и УДО: МАУДО «ДЮСШ» - 95 баллов / МАОУ «СОШ №3» - 86 баллов.

Значения оценки качества по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»



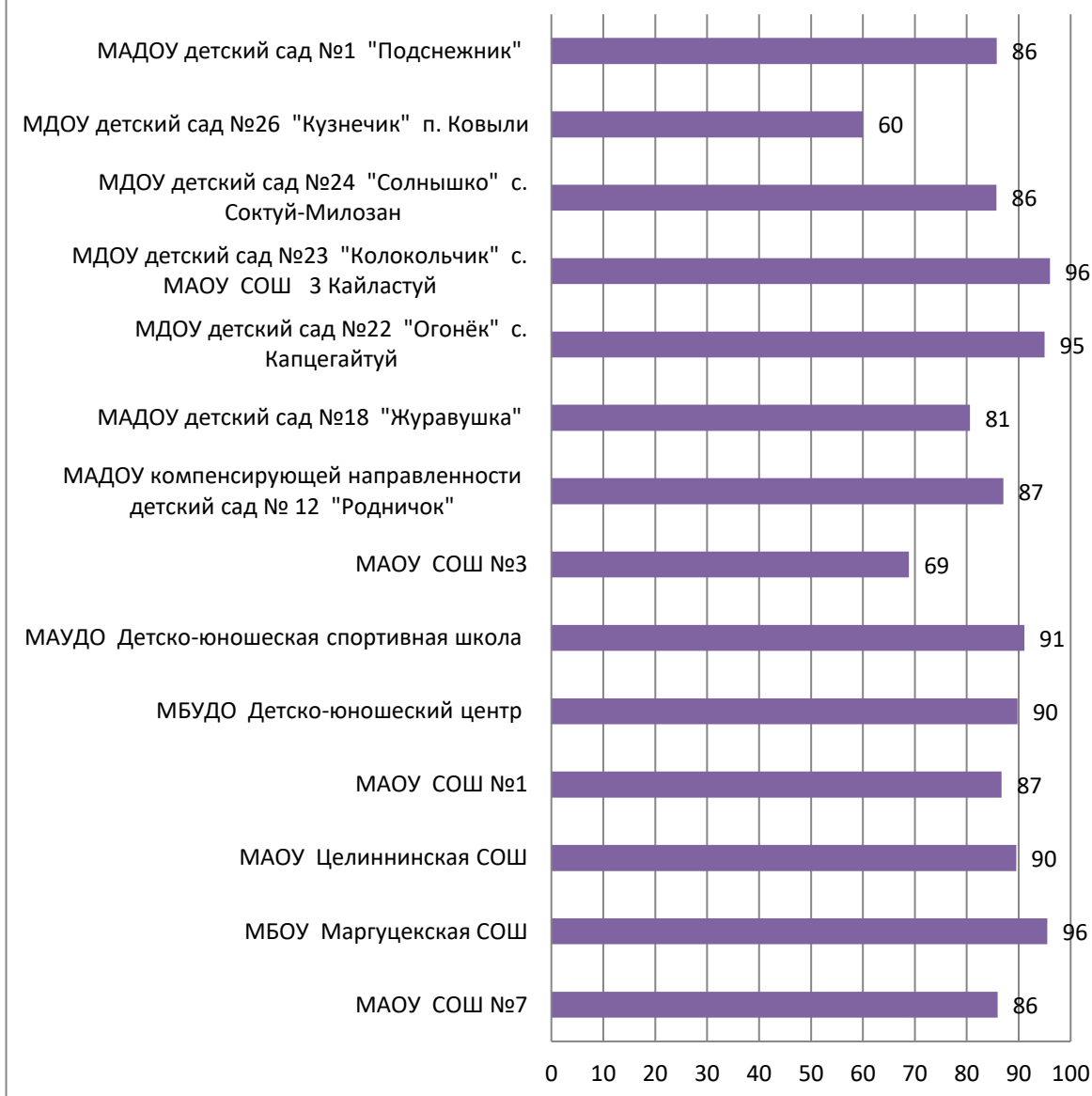
### 3. Доступность услуг для инвалидов



Наибольшее количество баллов по данному критерию получили **МАОУ Целиннинская СОШ**, наименьшее – **МБУДО «ДЮЦ»**.

**Значения оценки качества по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

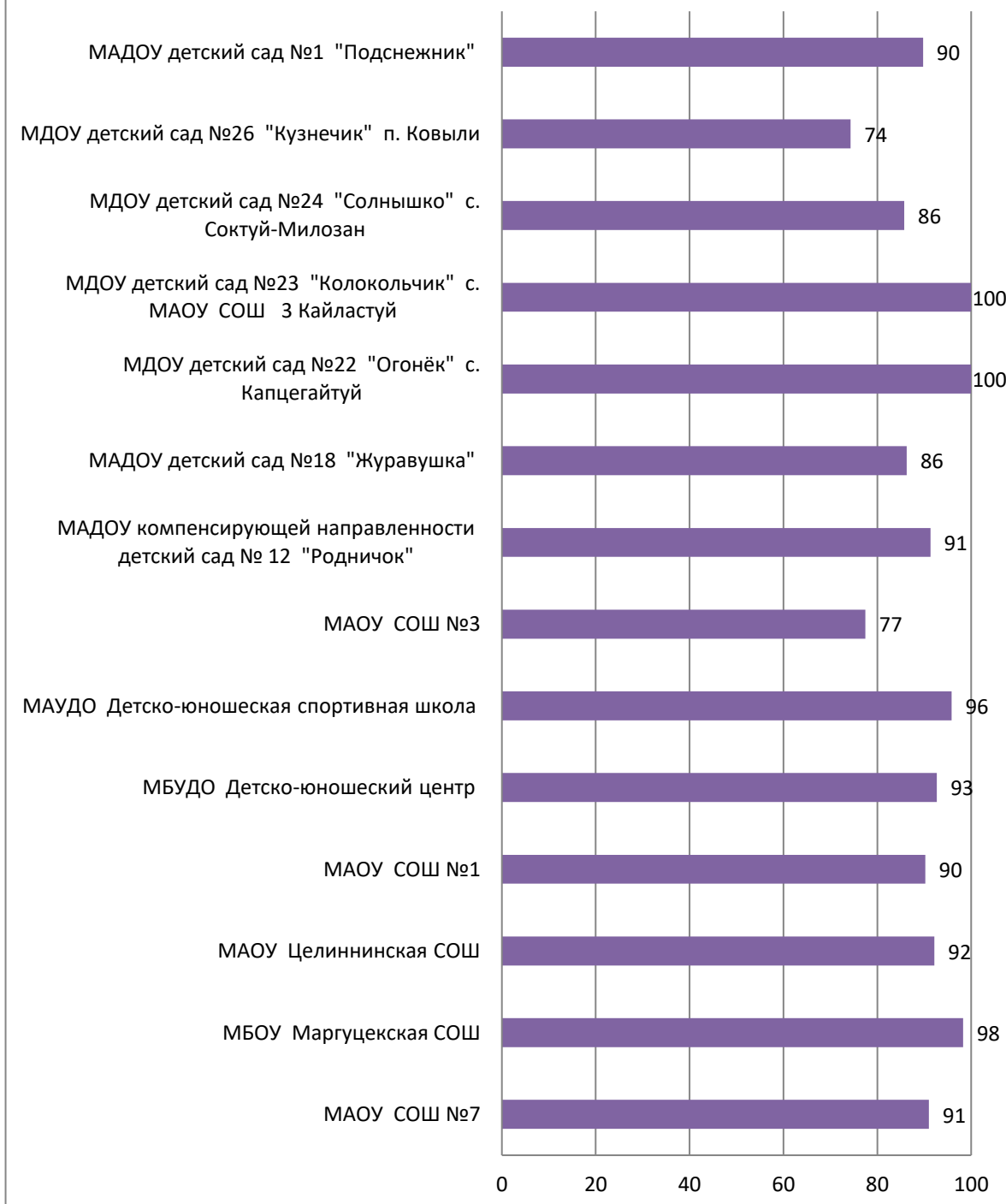
#### 4. Доброжелательность, вежливость работников



В целом потребители услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций. Отмечается наименьшее значение показателя по данному критерию в МАОУ «СОШ №3» (69 б.).

#### Значения оценки качества по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

## 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг



В целом потребители услуг всех организаций удовлетворены условиями оказания услуг.

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

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации»
  - стенды 3 организаций (**МАОУ Целиннинская СОШ, МБУДО Детско-юношеский центр МАУДО Детско-юношеская спортивная школа**) из 7 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными

правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

- В **МАОУ СОШ №3** не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).
- 10% до 48% 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».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МАОУ Целининская СОШ, МБУДО Детско-юношеский центр МАУДО Детско-юношеская спортивная школа.**

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

**9 (СОШ №7, МБОУ Маргуцкая СОШ, МАУДО Детско-юношеская спортивная школа, МАОУ СОШ №3** не имеют условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

**МБУДО Детско-юношеский центр, МАУДО Детско-юношеская спортивная школа,** не имеют условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории<sup>1</sup>.

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

1. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

**От 14% до 57%** потребителей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

## ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» составило **78** баллов при 100 возможных.

Организации	Критерии					Итоговое значение:
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
<b>МАОУ СОШ №7</b>	86	<b>92</b>	41	<b>86</b>	<b>91</b>	<b>79</b>
<b>МБОУ Маргуцекская СОШ</b>	84	<b>94</b>	41	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>83</b>
<b>МАОУ Целиннинская СОШ</b>	83	<b>96</b>	79	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>88</b>
<b>МАОУ СОШ №1</b>	89	<b>93</b>	70	87	<b>90</b>	<b>86</b>
<b>МБУДО Детско-юношеский центр</b>	77	<b>94</b>	28	<b>90</b>	<b>93</b>	<b>76</b>
<b>МАУДО Детско-юношеская спортивная школа</b>	81	<b>95</b>	41	<b>91</b>	<b>96</b>	<b>81</b>
<b>МАОУ СОШ №3</b>	73	86	40	<b>69</b>	77	<b>69</b>
<b>По МР:</b>	<b>82</b>	<b>93</b>	<b>40</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>78</b>

Наибольшее итоговое количество баллов получило **МАОУ Целиннинская СОШ**, наименьшее среди ОУ и УДО – **МАОУ «СОШ №3»**.

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

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: **МАОУ Целиннинская СОШ, МБУДО Детско-юношеский центр МАУДО Детско-юношеская спортивная школа.**

**СОШ №7, МБОУ Маргуцекская СОШ, МАУДО Детско-юношеская спортивная школа, МАОУ СОШ №3** не имеют условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

**МБУДО Детско-юношеский центр, МАУДО Детско-юношеская спортивная школа** не имеют условий, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими<sup>2</sup>.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории<sup>3</sup>.

**От 14% до 57%** потребителей услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

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

1. руководителям **МАОУ СОШ №7, МБОУ Маргуцкая СОШ, МАОУ Целининская СОШ, МАОУ СОШ №1, МБУДО Детско-юношеский центр, МАУДО Детско-юношеская спортивная школа, МАОУ СОШ №3** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;
2. Учредителям организаций **муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** провести проверки соблюдения **МАОУ Целининская СОШ, МБУДО Детско-юношеский центр МАУДО Детско-юношеская спортивная школа** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785. В случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций, обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;

3. **Учредителям организаций муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
  
4. **Учредителям организаций муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** **МАОУ СОШ №7, МБОУ Маргуцекская СОШ, МАОУ Целиннинская СОШ, МАОУ СОШ №1, МБУДО Детско-юношеский центр, МАУДО Детско-юношеская спортивная школа, МАОУ СОШ №3,** создать условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.