ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Л. Кирикова

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ

НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2018 ГОДУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

подпись, дата

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.

подпись, дата

Исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.

подпись, дата

Исполнитель

канд. филос. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кузьменков В.А.

подпись, дата

г. Кызыл, 2018 г.

**Обозначения и сокращения**

НОК – независимая оценка качества

НОКОУ – независимая оценка качества образовательных учреждений

ГБОУ – Государственное бюджетное образовательное учреждение

МБОУ – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение

СПО – среднее профессиональное образование

ГБПОУ – Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

МБДОУ – Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

ГБОУ ДО – Государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования

МБОУ ДО – Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования

МАОУ – Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение

СОШ – Средняя общеобразовательная школа

ОГЛАВЛЕНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 4](#_Toc532055657)

[1. Методология и методика проведения независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Республики Тыва 6](#_Toc532055658)

[1.1 Методологическая часть 6](#_Toc532055659)

[1.1.1 Объект и предмет исследования 6](#_Toc532055660)

[1.1.2 Цель и задачи исследования 6](#_Toc532055661)

[1.1.3 Интерпретация основных понятий 7](#_Toc532055662)

[1.2 Организационно-методическая часть 8](#_Toc532055663)

[1.2.1 Методика сбора и анализа данных 8](#_Toc532055664)

[1.2.2 Объем выборки 12](#_Toc532055665)

[2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА В 2018 ГОДУ 13](#_Toc532055666)

[2.1 Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 13](#_Toc532055667)

[2.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями 18](#_Toc532055668)

[2.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями 27](#_Toc532055669)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 31](#_Toc532055670)

**ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Республики Тыва, проведенной в рамках государственного контракта №Ф.2018.505106 от 29.10.2018 года., который был заключен между Министерством образования и науки Республики Тыва и ООО Исследовательский центр «НОВИ».

Организация и проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2018 году образовательными организациями Республики Тыва осуществлялись в рамках выполнения:

- Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

- Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»,

- Федерального закона от 5 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».

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в 2018 году образовательными организациями Республики Тыва осуществлялась в соответствии с:

- Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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»,

- 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» (Приложение 1).

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Республики Тыва проводилась с 29 октября по 29 ноября 2018 года.

Выполнение работ по настоящему государственному контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения независимой оценки согласовывались с представителями Заказчика.

**1. Методология и методика проведения независимой оценки качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Республики Тыва**

**1.1 Методологическая часть**

**1.1.1 Объект и предмет исследования**

Объект НОК – 402 организации, осуществляющие образовательную деятельность на территории Республики Тыва (**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**). По видам образовательных услуг: среднее профессиональное образование – 11 организаций; общее образование – 172 организации; дошкольные образовательные учреждения – 187 организаций; учреждения дополнительного образования – 32.

Предмет исследования – качество условий оказания услуг образовательными организациями.

**1.1.2 Цель и задачи исследования**

Цель НОК состоит в оценке качества условий осуществления образовательной деятельности 402 организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Республики Тыва.

Задачи:

1. Разработка методики и инструментария проведения оценки, в т.ч. описание методов и инструментария, сбора, обработки, интерпретации информации об оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, разработка подходов к рейтингованию организаций.
2. Сбор и обобщение данных, полученных в ходе исследования, формирование баз данных о качестве созданных условий для оказания услуг по трем основным направлениям:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения параметров эффективности деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере образования;

2) результаты опроса получателей услуг (обучающихся, родителей (законных представителей));

3) результаты визуального анализа качества условий предоставления образовательных услуг образовательной организацией (составленного в результате выезда на место исследования).

3. Формирование рейтинга государственных и муниципальных образовательных организаций Республики Тыва, по результатам независимой оценки, с учетом специфики деятельности учреждений.

4. Формирование предложений по повышению качества работы государственных и муниципальных образовательных организаций Республики Тыва.

**1.1.3 Интерпретация основных понятий**

*Удовлетворенность* – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

*Потребитель (получатель услуг)* – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

*Удовлетворенность потребителей* *(получателей услуг*) – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а так же способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

*Независимая оценка качества* – это форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества оказания публичных услуг.

*Открытость и доступность информации* – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта может быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

*Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями* − оценка условий оказания услуг образовательными организациями по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

*Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями*:

* открытость и доступность информации об организации образования;
* комфортность условий предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организаций образования;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

**1.2 Организационно-методическая часть**

**1.2.1 Методика сбора и анализа данных**

Источники информации:

1) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

3) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, 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.

4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

5) результаты визуального анализа качества условий предоставления образовательных услуг образовательной организацией (составленного в результате выезда на место исследования).

Методы сбора информации:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Метод сбора информации** | **Примечание** |
| 1. **Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации 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" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | Контент-анализ |  |
| 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Контент-анализ |  |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкета представлена в приложении 3 |
| **2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг "** | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | Включенное наблюдение |  |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| **3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - 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 социальной сферы. | Включенное наблюдение |  |
| 3.2 | Обеспечение в организации 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 социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Включенное наблюдение |  |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос получателей услуг |  |
| **4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"** | | | |
| 4.1 | 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). | Опрос получателей услуг |  |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| **5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг**" | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с ***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»***).

**1.2.2 Объем выборки**

Генеральная совокупность респондентов, обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 28990 респондентов, из числа:

- обучающихся (воспитанников) организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в возрасте 14 и более лет;

- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

При расчете выборочной совокупности ориентировались на методические рекомендации, в соответствии с которым опросу подлежали не менее 10% получателей услуг.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации оператора (специализированный сайт [**http://н-о-к.рф**](http://н-о-к.рф)) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

К выполнению работ, привлечены  сотрудники имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип организации** | **Количество респондентов и числа получателей услуг** |
| Дошкольные | 12838 |
| Общеобразовательные | 11862 |
| Профессиональные | 1228 |
| Дополнительное | 3062 |
| Всего | 28990 |

**2.** **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА** **В 2018** **ГОДУ**

**2.1 Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

В результате проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, расположенными на территории Республики Тыва, была проанализирована деятельность 402 учреждений.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» на первом месте в рейтинге с результатом *88 баллов из 100 возможных* **6 образовательных организаций**:

20. Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Тыва Хондергейская школа-интернат для детей с ограниченными возможностями здоровья

41. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Шуйская средняя общеобразовательная школа с. Шуй муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва»

101. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кок-Тейская открытая (сменная) общеобразовательная школа муниципального района «Кызылский кожуун» Республики Тыва

114. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 города Турана

185. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение комбинированного вида «Детский сад №2 «Улыбка» города Кызыла Республики Тыва»

361. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Теремок» села Элегест Чеди-Хольского кожууна Республики Тыва.

На втором месте в рейтинге по данному критерию – Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение комбинированного вида «Детский сад №19 города Кызыла Республики Тыва» (*87,94 балла*), на третьем – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с. Элегест им. Бавун-оола У.А (*87,68 баллов*), на четвертом – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кызыл-Сылдысская средняя общеобразовательная школа с. Булун-Бажы Эрзинского кожууна Республики Тыва (*87,44 балла*), на пятом – Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение комбинированного вида «Детский сад №35 города Кызыла Республики Тыва» (*87,41 баллов*).

**Менее 50 баллов** по критерию 1 присвоено следующим образовательным учреждениям:

399. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детско-юношеская спортивная школа" с. Чаа-Холь Чаа-Хольского кожууна Республики Тыва (*46,50 баллов*)

241. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Хунчугеш» комбинированного вида с. Эрги-Барлык Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва (*44,00 балла*)

396. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Тоора-Хемская детско-юношеская спортивная школа Тоджинского кожууна» (*42,67 балла*)

240. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Сайзанак» с. Шекпээр Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва (*41,78 баллов*)

239. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение – детский сад «Дамырак» Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва (*38,00 баллов*)

139. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа с. Межегей Тандинского кожууна Республики Тыва (*33,00 балла*)

46. Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Кара-Хольская средняя общеобразовательная школа имени Кужугета Серээевича Шойгу с. Кара-Холь муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва» (*24,00 балла*)

45. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Найыралская начальная общеобразовательная школа с. Дружба Администрации муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва» (*21,00 балл*)

144. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Хамсыринская начальная общеобразовательная школа (*18,00 баллов*).

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, расположенными на территории Республики Тыва представлен в таблице 1 приложения 4.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг **37 образовательных учреждений** получили наивысший результат – *100 баллов* (Таблица 2 приложения 4).

Второе место в рейтинге по критерию 2 занимает Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования" города Кызыла Республики Тыва с результатом *99,94 балла*. Третье место присвоено учреждению Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 9 «Сылдысчыгаш» комбинированного вида города Кызыла Республики Тыва (*99,92 балла*), четвертое – учреждению Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Родничок» комбинированного вида с. Сарыг-Сеп Каа-Хемского района Республики Тыва (*99,89 балла*), пятое – учреждению Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Детский сад № 15 «Страна детства» комбинированного вида города Кызыла Республики Тыва (*99,88 балла*).

По результатам НОКОУ, **менее 50 баллов** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» получили следующие образовательные организации Республики Тыва:

145. Муниципальное общеобразовательное учреждение Сыстыг-Хемская основная общеобразовательная школа Тоджинского кожууна (*48,69 балла*)

101. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кок-Тейская открытая (сменная) общеобразовательная школа муниципального района «Кызылский кожуун» Республики Тыва (*48,00 баллов*)

358. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Солнышко» с. Хову-Аксы Чеди-Хольского кожууна Республики Тыва (*48,00 баллов*)

330. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ромашка» с. Сыстыг-Хем Тоджинского кожууна Республики Тыва (*45,86 баллов*)

245. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Аленушка» с. Бижиктиг-Хая, Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва» (*42,00 балла*)

362. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Артыш» с. Ак-Тал Чеди-Хольского кожууна Республики Тыва (*42,00 балла*)

241. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Хунчугеш» комбинированного вида с. Эрги-Барлык Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва (*36,00 баллов*)

58. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с. Хонделен Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва» (*30,00 баллов*).

**Отсутствуют комфортностные условия** для предоставления услуг в следующих образовательных учреждениях:

144. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Хамсыринская начальная общеобразовательная школа

239. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение – детский сад «Дамырак» Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва

240. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Сайзанак» с. Шекпээр Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва.

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» лучший результат среди всех оцениваемых учреждений – *94 балла –* зафиксирован в **МБДОУ «Детский сад №37» города Кызыла Республики Тыва**.

На втором месте по критерию 3 – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 5 города Кызыла Республики Тыва" с результатом *92,50 баллов*.

Третье место присвоено ГБПОУ Республики Тыва «Тувинский политехнический техникум» с оценкой по *90,1 балл*, четвертое – МБОУ средняя общеобразовательная школа с. Дерзиг-Аксы Каа-Хемского района Республики Тыва (*87 баллов*), пятое – МБУ дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа" с. Эрзин Эрзинского кожууна Республики Тыва (*85 баллов*).

В МБОУ дополнительного образования детей "Детско-юношеская спортивная школа" с. Чаа-Холь Чаа-Хольского кожууна Республики Тыва **нет доступных условий для инвалидов**.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, расположенными на территории Республики Тыва представлен в таблице 3 приложения 4.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» **370 исследуемых организаций** набрали высокие баллы (*от 90 до 100 баллов*).

Значения критерия 4 у 29 учреждений сферы образования варьируется в пределах *от 74 баллов* (Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Ээрбекская средняя общеобразовательная школа муниципального района «Кызылский кожуун» Республики Тыва) до *89,09 баллов* (Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2» с. Мугур-Аксы Монгун-Тайгинский кожуун Республики Тыва).

**Минимальное количество баллов** (*36,8 баллов*) по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» зафиксировано в результате НОК МБОУ Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» независимой оценки качества представлен в таблице 4 приложения 4.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» **41 оцениваемая организация** набрала наивысший балл (*100 баллов*).

5 учреждений образования набрали по критерию 5 **менее 70 баллов**:

6. Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Тыва «Тувинский агропромышленный техникум» (*61,00 балл*)

151. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Чыргаландинская средняя общеобразовательная школа муниципального района «Тес-Хемский кожуун Республики Тыва» (*58,43 балла*)

121. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Хутинская основная общеобразовательная школа Пий-Хемского кожууна Республики Тыва (*57,50 баллов*)

397. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей муниципального района «Тес-Хемский кожуун Республики Тыва» имени Оюн Седен-оола (*47,74 балла*)

126. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждения Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва (*40,00 баллов*).

Количество баллов в остальных образовательных организациях по данному критерию варьируется от *71 балла* (Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Кара-Хольская средняя общеобразовательная школа имени Кужугета Серээевича Шойгу с. Кара-*Холь* муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва*») до 99,93 баллов* (Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Родничок» комбинированного вида с. Сарыг-Сеп Каа-Хемского района Республики Тыва).

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, расположенными на территории Республики Тыва представлен в таблице 5 приложения 4.

**2.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации образования»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Первое место в рейтинге по показателю 1.1 присвоено **30 организациям образования Республики Тыва** (*100 баллов*).

В 38 образовательных учреждениях информация о деятельности организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, а также информация на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» **не соответствует порядку её размещения** (значение показателя 1.1. равно 0).

Полный рейтинг по показателю 1.1 независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, расположенными на территории Республики Тыва, представлен в таблице 1 приложения 5.

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Как показали результаты исследования, **398 образовательных учреждений** имеют три дистанционных способа взаимодействия с получателями социальных услуг (*50-60 баллов*).

На официальных сайтах МБОУ Найыралская начальная общеобразовательная школа с. Дружба Администрации муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва», МАОУ Кара-Хольская средняя общеобразовательная школа имени Кужугета Серээевича Шойгу с. Кара-Холь муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва», МБОУ ДО детей «Тоора-Хемская детско-юношеская спортивная школа Тоджинского кожууна», МБОУ ДО детей "Детско-юношеская спортивная школа" с. Чаа-Холь Чаа-Хольского кожууна Республики Тыва **отсутствует информация о дистанционных способах** взаимодействия с получателями социальных услуг.

Полученные данные представлены в таблице 2 приложения 5.

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

По результатам НОК, в **392 исследуемых учреждениях** значения показателя 1.3. варьируются в переделах от *74 баллов* (Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждения Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва) *до 100 баллов*.

*63,73 балла* по показателю 1.3 было присвоено МБОУ Чыргаландинская средняя общеобразовательная школа муниципального района «Тес-Хемский кожуун Республики Тыва».

3 образовательных учреждения получили *по 50 баллов*:

239. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение – детский сад «Дамырак» Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва

241. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Хунчугеш» комбинированного вида с. Эрги-Барлык Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва

242. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Салгал» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития воспитанников с. Барлык Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва.

В четырех учреждениях образования **не выявлено получателей услуг, удовлетворенных** открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

45. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Найыралская начальная общеобразовательная школа с. Дружба Администрации муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва»

46. Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Кара-Хольская средняя общеобразовательная школа имени Кужугета Серээевича Шойгу с. Кара-Холь муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва»

139. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа с. Межегей Тандинского кожууна Республики Тыва

144. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Хамсыринская начальная общеобразовательная школа.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 3 приложения 5.

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации;

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг в 389 исследуемых организациях** (таблица 4 приложения 5).

*90 баллов* в результате оценки показателя 2.1 присвоено МБОУ «Основная общеобразовательная школа с. Шанчы Чаа-Хольского кожууна Республики Тыва».

Три комфортных условия для предоставления образовательных услуг (*40 баллов*) имеются в следующих организациях:

118. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Сесерлигская средняя общеобразовательная школа Пий-Хемского кожууна Республики Тыва

245. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Аленушка» с. Бижиктиг-Хая, Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва»

362. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Артыш» с. Ак-Тал Чеди-Хольского кожууна Республики Тыва.

Два комфортных условия для предоставления образовательных услуг (*20 баллов*) имеются в МБДОУ детский сад «Хунчугеш» комбинированного вида с. Эрги-Барлык Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва.

**Отсутствуют комфортные условия** для предоставления образовательных услуг в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Хонделен Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва» и МБОУ Хамсыринская начальная общеобразовательная школа.

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

**ПОКАЗАТЕЛЬ 2.2. НЕ ОЦЕНИВАЕТСЯ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ.**

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией образования.

В результате НОК, в **384 учреждениях образования** был выявлен **высокий уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг:** от *80,85 баллов* (ГБОУ Республики Тыва "Школа-интернат для детей с нарушениями слуха)*до 100 баллов*(таблица 6 приложения 5).

В 14 учреждениях образования значения показателя 2.3 варьируются в пределах от *50 баллов* (ГБПОУ Республики Тыва «Тувинский агропромышленный техникум») до *78,95 баллов* (МБОУ средняя общеобразовательная школа с. Бояровка Каа-Хемского района Республики Тыва).

Деятельность МБОУ Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва по показателю 2.3 была оценена в *48 баллов*.

По резудьтатам НОК, **не выявлено получателей услуг удовлетворенных** комфортностью предоставления услуг в МБОУ Хамсыринская начальная общеобразовательная школа, МБДОУ – детский сад «Дамырак» Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва и МБДОУ детский сад «Сайзанак» с. Шекпээр Барун-Хемчикского кожууна Республики Тыва.

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Первое место (*100 баллов*) в рейтинге по показателю 3.1 разделили **4 образовательных учреждения**, в помещениях и на прилегающей территории которых, имеются 5 необходимых условий для инвалидов:

4. Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Тыва «Тувинский политехнический техникум»

26. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 5 города Кызыла Республики Тыва"

123. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Суг-Аксынская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва

200. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №37» города Кызыла Республики Тыва.

Отметим, что **в 50 учреждениях образования** территория, прилегающей к организации и ее помещения **не оборудованы с учетом доступности для инвалидов.**

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 7 приложения 5.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в **7 исследуемых учреждениях** имеется пять и более условий доступности для инвалидов (*100 баллов*):

4. Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Тыва «Тувинский политехнический техникум»

26. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 5 города Кызыла Республики Тыва"

184. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение комбинированного вида «Детский сад №4 города Кызыла Республики Тыва»

199. Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад №21» с осуществлением физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников города Кызыла Республики Тыва

200. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №37» города Кызыла Республики Тыва

367. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Солнышко» с. Морен Эрзинского кожууна Республики Тыва

402. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детско- юношеская спортивная школа" с.Эрзин Эрзинского кожууна Республики Тыва.

Отметим, что в большинстве исследуемых учреждений имеется не более двух условий доступности для инвалидов.

В МБОУ ДО детей «Тоора-Хемская детско-юношеская спортивная школа Тоджинского кожууна» и МБОУ ДО детей "Детско-юношеская спортивная школа" с. Чаа-Холь Чаа-Хольского кожууна Республики Тыва отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 8 приложения 5.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, что **в 174 учреждениях образования нет получателей услуг, удовлетворенных** доступностью услуг для инвалидов (таблица 9 приложения 5).

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

В результате НОК, **в большинстве исследуемых учреждений** был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования: в пределах *от 80 до 100 баллов* (таблица 10 приложения 5).

Наименьшее количество баллов – *36 баллов* – по показателю 4.1 присвоено МБОУ Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК, в большинстве исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию: в пределах *от 81,25 до 100 баллов* (таблица 11 приложения 5).

Наименьшее количество баллов – *36 баллов* – по показателю 4.2 присвоено МБОУ Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Как показали результаты опроса, в большинстве исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия: *от 80 до 100 баллов*.

Наименьшее количество баллов – *40 баллов* – по показателю 4.3 присвоено МБОУ Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 12 приложения 5.

**Критерий 5 ««Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

**В 44 учреждениях** **образования** доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила 100% (*100 баллов)*.

Наименьшее количество баллов – *по* *10 баллов* – по показателю 5.1 присвоено ГБПОУ Республики Тыва «Тувинский агропромышленный техникум» и МАОУ Кара-Хольская средняя общеобразовательная школа имени Кужугета Серээевича Шойгу с. Кара-Холь муниципального района «Бай-Тайгинский кожуун Республики Тыва».

Также низкие значения показателя 5.1 были выявлены в результате НОК следующих образовательных учреждений:

24. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 имени Героя Советского Союза Т.Б. Кечил-оола города Кызыла Республики Тыва" (*28,53 баллов*)

171. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа с. Шанчы Чаа-Хольского кожууна Республики Тыва» (*26,67 баллов*)

87. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение начальная общеобразовательная школа местечка Катазы Каа-Хемского кожууна Республики Тыва (*25,00 баллов*)

397. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей муниципального района «Тес-Хемский кожуун Республики Тыва» имени Оюн Седен-оола (*22,64 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 13 приложения 5.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

В результате НОК, в большинстве исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг: *от 75 баллов до 100 баллов* (таблица 14 приложения 5).

Наименьшее количество баллов – *40 баллов* – по показателю 5.2 присвоено МБОУ Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, в большинстве исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации: *от 82,76 баллов до 100 баллов* (таблица 15 приложения 5).

Наименьшее количество баллов – *40 баллов* – по показателю 5.3 присвоено МБОУ Кара-Чыраанская средняя общеобразовательная школа Сут-Хольского кожууна Республики Тыва.

**2.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории Республики Тыва, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Республики Тыва. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

В приложении 6 представлен итоговый рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Республики Тыва.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями выявлен у **МБДОУ «Детский сад №37» города Кызыла Республики Тыва** (*93,48 баллов*).

Второе место заняло **МБОУ «Гимназия № 5 города Кызыла Республики Тыва"** (*92,57 баллов*), на третьем месте - **МБУ ДО "Детско- юношеская спортивная школа" с. Эрзин Эрзинского кожууна Республики Тыва** (*91,47 баллов*), на четвертом – **МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №3 города Кызыла Республики Тыва»** (*91,21 балл*), на пятом – **МАДОУ Детский сад «Хээлер» г. Чадаана Дзун-Хемчикского кожууна Республики Тыва** (*90,80 баллов*).

20 лучших практик, выявленных в результате НОКОУ, по качеству условий оказания услуг образовательными организациями Республики Тыва представлены на диаграмме 1.

**Диаграмма 1 – 20 лучших практик по качеству условий оказания услуг образовательными организациями Республики Тыва, балл**

На диаграмме 2 представлены 20 образовательных учреждений Республики Тыва, оказавшиеся на последних местах по результатам НОК.

**Диаграмма 2 – Рейтинг 20 образовательных организаций Республики Тыва, набравших наименьшее количество баллов по результатам НОК, балл**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Результаты независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг образовательными учреждениями Республики Тыва позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг, в целом, удовлетворены услугами учреждений образования.

Высокими оценками получателей образовательных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;

- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»;

- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с открытостью и доступностью информации об организации и доступностью услуг для инвалидов.

Вместе с тем, рейтинг образовательных учреждений Республики Тыва, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ 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»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

**Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям образования рекомендовано**:

1. Максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах образовательных учреждений к реальным потребностям получателей услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан.
2. Всем учреждениям представить информацию о деятельности образовательной организации в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте в сети «Интернет» (Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации").
3. В целях улучшения взаимодействия с получателями образовательных услуг образовательным организациям рекомендуется усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.).
4. Обеспечить во всех исследуемых организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
5. Восполнить недостаток необходимого оборудования для инвалидов и маломобильных групп получателей образовательных услуг.