АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ

НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2018 ГОДУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КЫЗЫЛСКОГО КОЖУУНА

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КЫЗЫЛСКОГО КОЖУУНА В 2018** **ГОДУ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип организации** | **Количество ОО** |
| Дошкольные | 15 |
| Общеобразовательные | 13 |
| Дополнительное | 2 |
| Всего | 30 |

**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 Кызылского кожууна, была проанализирована деятельность 30 образовательных учреждений.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» на первом месте в рейтинге с результатом *88 баллов из 100 возможных* МБОУ Кок-Тейская ОСОШ.

На втором месте в рейтинге по данному критерию – МБОУ СОШ с. Элегест (87,68 баллов), на третьем – МБОУ СОШ № 2 пгт. Каа-Хем (86,53 баллов), на четвертом месте с результатом 82 балла 3 образовательные организации: МБОУ Усть-Элегестинская СОШ, МБОУ «Начальная школа – детский сад» пгт. Каа-Хем и МБОУ Баян-Колькая СОШ, на последнем пятом месте – МБОУ Ээрбекская СОШ (80 баллов).

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг 7 **ОО** получили наивысший результат – *100 баллов:* МБОУ «Начальная школа – детский сад» пгт. Каа-Хем, МБОУ Терлиг-Хаинская СОШ, МДОУ детский сад «Хээлер» с. Шамбалыг, МБУ ЦДОД «Эврика», МДОУ детский сад «Солнышко» с. Баян-Кол, МАДОУ Центр развития ребенка – детский сад «Ручеек» и МДОУ детский сад «Петушок» с. Сукпак.

Второе место в рейтинге по критерию 2 занимает МБОУ Чербинская СОШ (99,33 балла). Третье место присвоено МАДОУ детский сад «Малышок (98,7 баллов), четвертое – МБДОУ детский сад «Солнышко» с. Целинное (98,57 баллов), пятое – МБОУ Ээрбекская СОШ (98,5 баллов).

По результатам НОКОУ, **менее 50 баллов** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» получил МБОУ Кок-Тейская ОСОШ (48 баллов).

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» лучший результат среди всех оцениваемых учреждений – *80 баллов –* зафиксирован в МБОУ СОШ № 2 пгт. Каа-Хем.

На втором месте по критерию 3 – МДОУ детский сад «Хээлер» с. Шамбалыг с результатом 74 балла.

Третье место присвоено МБОУ Усть-Элегестинская СОШ (70 баллов), четвертое - МБОУ Чербинская СОШ (64 балла), пятое – МБДОУ детский сад «Салгал» с. Усть-Элегест (61 балл).

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» 10 **исследуемых организаций** набрали максимальный балл.

Значения критерия 4 у 16 учреждений сферы образования Кызылского кожууна в пределах *от 90 баллов* до *99,68 баллов*.

**Наименьшее количество баллов** (*74 балла*) по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» зафиксировано в результате НОК МБОУ Ээрбекская СОШ.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 7 **оцениваемых организаций** набрали наивысший балл (*100 баллов*).

18 учреждений образования набрали по критерию 5 **от 90 баллов до 99,81 балла**.

 **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 3 **организациям образования Кызылского кожууна** (*100 баллов*) – МБОУ СОШ с. Элегест, МБОУ СОШ № 2 пгт. Каа-Хем, МБОУ Кок-Тейская ОСОШ.

В МАДОУ Центр развития ребенка – детский сад «Ручеек», МДОУ детский сад «Петушок» с. Сукпак, МБДОУ детский сад «Салгал» с. Усть-Элегест, МБДОУ детский сад «Солнышко» с. Баян-Кол, МАДОУ детский сад «Солнышко» 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).

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, **во всех образовательных учреждениях** **Кызылского кожууна** имеют три дистанционных способа взаимодействия с получателями социальных услуг (*60 баллов*).

Полученные данные представлены в таблице 1 приложения.

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 17 исследуемых учреждениях** значения показателя 1.3. набрали максимальный балл.

*У 10 организаций образования* по показателю 1.3 баллы от 90 до 99,21 баллов.

3 образовательных учреждения получили *от 85,71 до 88,67 баллов*: МБУ ДО ДЮСШ «Авырга» (88,67), МБДОУ детский сад «Петушок» с. Сукпак, МБДОУ детский сад «Хензигбей» с. Ээрбек (85,71).

**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 во всех исследуемых организациях Кызылского кожууна**.

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 14 учреждениях образования** был выявлен **высокий уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг:** (*100 баллов***)**.

Деятельность МБОУ Кок-Тейская ОСОШ по показателю 2.3 была оценена в *60 баллов*.

**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 (*80 баллов*) в рейтинге по показателю 3.1 разделили **3 ОО**, в помещениях и на прилегающей территории которых, имеются 5 необходимых условий для инвалидов: МБОУ Усть-Элегестинская СОШ, МБОУ Баян-Кольская СОШ, МБДОУ детский сад «Хээлер» с. Шамбалыг. Второе место (70 баллов) также разделили 3 образовательных учреждений: МБОУ «Начальная школа – детский сад» пгт. Каа-Хем, МБДОУ детский сад «Хензигбей» с. Ээрбек, МБОУ СОШ № 1 пгт. Каа-Хем. Третье место 4 образовательных учреждений набрали 60 баллов и пятое место (50 баллов) 5 образовательных учреждений Кызылского кожууна.

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 МБОУ СОШ № 2 пгт. Каа-Хемимеется четыре условий доступности для инвалидов (*80 баллов*):

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 **12 учреждений образования показали наивысший результат (100 баллов).**

**У 15 образовательных организаций нет получателей услуг, удовлетворенных** доступностью услуг для инвалидов.

**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, **во всех 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 1 приложения).

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 89,33 до 100 баллов входят все образовательные организации Кызылского кожууна кроме МБОУ Ээрбекская СОШ (70 баллов).*

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 82,67 до 100 баллов входят все образовательные организации Кызылского кожууна кроме МБОУ Ээрбекская СОШ (70 баллов)*.

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

Низкие значения показателя 5.1 были выявлены в результате НОК следующих образовательных учреждений: МБОУ Ээрбекская СОШ (35 баллов) и МБОУ СОШ № 1 пгт. Каа-Хем (45,83 балллов).

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, **во всех исследуемых учреждений Кызылского кожууна** был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг: *от 80 баллов до 100 баллов* (таблица 1 приложения).

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, во всех исследуемых учреждений Кызылского кожууна был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации: *от 79,17 баллов до 100 баллов*.

**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 Кызылского кожууна, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Кызылского кожууна. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри кожууна 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.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями выявлен у **МБОУ Усть-Элегестинская СОШ** (88,8 баллов).

Второе место заняло **МБДОУ детский сад «Хээлер» с. Шамбалыг** (88,16 баллов), на третьем месте 2 образовательные организации – **МБОУ Чербинская СОШ** **и МБОУ СОШ № 2 пгт. Каа-Хем** (86,44 баллов), на четвертом – **МБОУ «Начальная школа – детский сад» пгт. Каа-Хем** (83,8 баллов)ина пятом – **МБДОУ детский сад «Солнышко» с. Целинное** (83,72 баллов).

Итоговый рейтинг по качеству условий оказания услуг образовательными организациями Кызылского кожууна представлен на диаграмме 1.

**Диаграмма 1 – Итоговый рейтинг по качеству условий оказания услуг образовательными организациями Кызылского кожууна, балл**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Результаты независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг образовательными учреждениями Кызылского кожууна 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 Кызылского кожууна, 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.