

Аналитическая справка по НОКО – 2023

В соответствии с частью 6 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества образования (далее – НОКО) образовательной организации проводится не чаще, чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

I. В 2023 году проведение НОКО осуществлялась в следующих образовательных организациях (далее - ОО):

- МАДОУ ДС № 4;
- МАДОУ ДС № 7;
- МАДОУ ДС № 8;
- МАДОУ ДС № 10;
- МАДОУ ДС № 11
- МАДОУ ДС № 12;
- МАОУ «Школа № 3 города Белогорск»;
- МАОУ «Школа № 10 города Белогорск»;
- МАОУ «Школа № 11 города Белогорск»;
- МАОУ Школа № 200.

Для проведения НОКО была определена специализированная организация (частное образовательное учреждение дополнительного образования «Учебный центр «Азимут» - г. Рязань), предложившая наименьшую цену за проведение процедуры в одном учреждении.

В период с 01.03.2023 по 31.03.2022, указанной организацией в соответствии с нормативными документами, техническим заданием была проведена работа. Источниками информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями являлись:

- официальный сайт ОО;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворённости граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, Интернет – опрос, в том числе на сайте образовательной организации).

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

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

13.03.2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

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

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации; опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 2571 респондент, в том числе 529 мужчин и 2042 женщин в следующих возрастных категориях:

- до 25 лет – 301 чел. (11,7%);
- 26 - 40 лет – 1384 чел. (53,8%);
- 41 - 60 лет – 809 чел. (31,5%);
- старше 60 лет – 77 чел. (3,0%).

Общий балл по результатам независимой оценки организации 99 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации образования» – 100 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 98 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 100 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98 из 100 баллов.

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

- Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
- Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации.

- Недостаточный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг.

II. «Открытость и доступность информации об организации образования»

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

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

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

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

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

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

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

- 1) Абонентский номер телефона,
- 2) Адрес электронной почты,
- 3) Электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

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

2570 из 2571 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, 2551 человек - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3: $(100 + 99)/2 = 99,5 = 99$ (баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (K1):

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 100 баллов |
| Показатель 3 | 99 баллов |
| Итого по критерию (K1) | $(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*100) = 99,6 = 100$ баллов |

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

2. «Комфортность условий предоставления услуг»

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

В организациях реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- 1) Все образовательные организации, имеют зоны отдыха для посетителей;
- 2) Навигация внутри организаций имеется во всех организациях;
- 3) Во всех организациях обеспечен доступ к питьевой воде, имеется бутилированная или кипяченая вода в графинах и одноразовые пластиковые стаканчики;
- 4) Все организации имеют санитарно-гигиенические помещения;
- 5) Все организации имеют хорошее санитарное состояние помещений;
- 6) Все организации имеют хорошую шаговую и транспортную доступность;
- 7) Доступна запись на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов во всех организациях, прошедших независимую оценку.

Расчет показателя 1: среднее значение по всем организациям составляет 100 баллов.

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

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 97% респондентов от общего количества опрошенных.

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 97 баллов |
| Итого по критерию (К2) | $(0,5*100)+(0,5*97) = 98,5 = 98$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 98 баллов из 100 возможных.

1. «Доступность услуг для инвалидов»

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

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

- 1) Пандус установлен в МАОУ «Школа №3 города Белогорск», МАОУ «Школа №10 города Белогорск», МАОУ «Школа №11 города Белогорск», МАДОУ ДС №4.
- 2) Пандус не требуется (Низкий порог) МАОУ «Школа №200», МАДОУ «ДС №7 города Белогорск», МАДОУ ДС №8, МАДОУ ДС №10, МАДОУ ДС №11, МАДОУ ДС №12.
- 3) Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов имеются во всех организациях кроме МАОУ «Школа №200», МАДОУ ДС №10, МАДОУ ДС №12 (нет технической возможности).
- 4) Адаптированные поручни, расширенные дверные проемы имеются во всех организациях.
- 5) Сменные кресла-коляски отсутствуют во всех организациях.
- 6) Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются во всех организациях.

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; во всех организациях выполняются 5 условий, что составляет 100 баллов.

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

- 1) Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации имеется во всех организациях.
- 2) Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля имеется во всех организациях.
- 3) Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) отсутствует во всех организациях.
- 4) Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению имеется во всех организациях.
- 5) Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы,

прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории предоставляется во всех организациях.

- б) Возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому имеется во всех организациях.

Расчет показателя 2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; во всех организациях выполняются 5 условий, что составляет 100 баллов.

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

В опросе приняли участие 250 респондентов, из них 99 % респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3: $(247/250) * 100 = 98,8=99$ (баллов).

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

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 100 баллов |
| Показатель 3 | 99 баллов |
| Итого по критерию (К3) | $(0,3*100)+(0,4*100)+(0,3*99)= 99,7 = 100$ баллов |

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

2. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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

В опросе приняли участие 2571 респондент, из них 99 % респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Расчет показателя 1: $(2555/2571) * 100 = 99$ (баллов).

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

В опросе приняли участие 2571 респондент, из них 99% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2: $(2553/2571) * 100 = 99$ (баллов).

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

В опросе приняли участие 2571 респондент, из них 100 % респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)).

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

Расчет показателя 3: $(2566/2571) * 100 = 99,8 = 100$ (баллов).

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

| | |
|------------------------|--|
| Показатель 1 | 99 баллов |
| Показатель 2 | 99 баллов |
| Показатель 3 | 100 баллов |
| Итого по критерию (К4) | $(0,4*99)+(0,4*99)+(0,2*100)=99,2=99$ баллов |

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

3. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 2571 респондент, из них 97% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1: $(2507/2571) * 100 = 97,5\% = 97\%$.

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

В опросе приняли участие 2571 респондентов, из них 99% респондентов, удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2: $(2534/2571) * 100 = 98,6\% = 99\%$.

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

В опросе приняли участие 2571 респондент, из них 99% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3: $(2551/2571) * 100 = 99,2\% = 99\%$.

Расчет критерия 5.

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5):

| | |
|------------------------|---|
| Показатель 1 | 97 баллов |
| Показатель 2 | 99 баллов |
| Показатель 3 | 99 баллов |
| Итого по критерию (K5) | $(0,3*97) + (0,2*99) + (0,5*99) = 98,4 = 98$ баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 98 баллов из 100 ВОЗМОЖНЫХ.

Таблица 1

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) * 100$ |
|-----|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| 1.1 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | 2570 | 2571 | 100 |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации | 2551 | 2571 | 99,2 = 99 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 2499 | 2571 | 97,2 = 97 |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.) | 247 | 250 | 98,8 = 99 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 2555 | 2571 | 99,4 = 99 |

| № | Наименование показателя | Количество удовлетворенных, $K_{уд}$ | Количество опрошенных, $K_{опрош}$ | Доля удовлетворенных $Y=(K_{уд}/K_{опрош})\times 100$ |
|-----|--|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| 5. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию | 2553 | 2571 | 99,3 = 99 |
| 6. | Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 2566 | 2571 | 99,8 = 100 |
| 8. | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 2534 | 2571 | 98,6 = 99 |
| 9. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 2551 | 2571 | 99,2 = 99 |
| 10. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 2507 | 2571 | 97,5 = 97 |

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

Основные выводы по результатам независимой оценки:

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

Общие рекомендации по результатам независимой оценки:

В целях повышения качества оказания услуг образовательным организациям город Белогорск Амурской области рекомендуется:

1. Повысить уровень комфортности условий предоставления услуг в МАОУ «Школа №3 города Белогорск», МАОУ «Школа №11 города Белогорск», МАОУ «Школа №200», МАДОУ ДС №4, МАДОУ «ДС №7 города Белогорск», МАДОУ ДС №11, МАДОУ ДС №12.
2. Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации в МАОУ «Школа №3 города Белогорск», МАОУ «Школа №10 города Белогорск», МАОУ «Школа №11 города Белогорск»,

МАОУ «Школа №200», МАДОУ ДС №4, МАДОУ ДС №10, МАДОУ ДС №12.

3. Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в МАОУ «Школа №11 города Белогорск», МАОУ «Школа №200», МАДОУ ДС №4, МАДОУ ДС №11.

Заместитель председателя
МКУ КОДМ г Белогорск

Е.В. Гамаева

Информация в разрезе образовательных организаций (приложение)

РЕЗУЛЬТАТЫ

независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в разрезе каждой организации

| № п/п | Наименование Организации (согласно приложению 1) | I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (балл) | II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (балл) | III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доступности образовательной деятельности для инвалидов(балл) | IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости работников организации (балл) | V. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся удовлетворенност и условиями осуществления образовательной деятельности организации (балл) | Итого (балл) |
|----------|--|---|---|--|--|---|--------------------------------------|
| 1. | МАОУ «Школа №3 города Белогорск» | 100 баллов | 99,5 = 99 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | $499/500*100 =$ 99,8 = 100 баллов |
| 2. | МАОУ «Школа №10 города Белогорск» | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | $500/500*100 =$ 100 баллов |
| 3. | МАОУ «Школа №11 города Белогорск» | 100 баллов | 95 баллов | 98,2 = 98 баллов | 98,4 = 98 баллов | 95,8 = 96 баллов | $487/500*100 =$ 97,4 97 баллов |
| 4. | МАОУ «Школа №200» | 100 баллов | 99 баллов | 94 баллов | 98,6 = 99 баллов | 96,9 = 97 баллов | $489/500*100 =$ 97,8 = 98 баллов |
| 5. | МАДОУ ДС №4 | 99,6 = 100 баллов | 98 баллов | 100 баллов | 99,4 = 99 баллов | 97,4 = 97 баллов | $494/500*100 =$ 98,8 = 99 баллов |
| 6. | МАДОУ «ДС №7 города Белогорск» | 100 баллов | 99 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | $499/500*100 =$ 99,8 = 100 баллов |

| | | | | | | | |
|-----|--------------|------------|--------------------|------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------|
| 7. | МАДОУ ДС №8 | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | $500/500*100 = 100$ баллов |
| 8. | МАДОУ ДС №10 | 100 баллов | 100 баллов | 94 балла | $99,6 = 100$ баллов | 100 баллов | $494/500*100 = 98,8 = 99$ баллов |
| 9. | МАДОУ ДС №11 | 100 баллов | $99,5 = 99$ баллов | 100 баллов | 100 баллов | $99,2 = 99$ баллов | $498/500*100 = 99,6 = 100$ баллов |
| 10. | МАДОУ ДС №12 | 100 баллов | $98,5 = 98$ баллов | 94 балла | 100 баллов | $99,8 = 100$ баллов | $492/500*100 = 98,4 = 98$ баллов |