

2019

Аналитический отчет по
независимой оценке качества
осуществления
образовательной деятельности
организациями Нефтекумского
городского округа
Ставропольского края

Общество с ограниченной
ответственностью
«А-БИЗНЕС»

Генеральный директор
Крылова И.В.

Оглавление

1. Вводная часть.....	3
2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».....	12
3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	23
4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	27
5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	33
6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	40
7. Рейтинг образовательных организаций по ответу анкеты «Затрудняюсь ответить».....	47
8. Предложения участников опроса по улучшению качества оказания услуг	49
9. Выводы и рекомендации.....	51

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

В соответствии с ниже перечисленными документами была проведена независимая оценка качества оказания услуг муниципальными бюджетными образовательными учреждениями в Нефтекумском городском округе. Перечень организаций показан в таблице 1.

Таблица 1. Перечень образовательных учреждений и их адреса

№ п/п	Наименование образовательной организации	Адрес образовательной организации
1	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1»	356884, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, ул. Анны Шилиной, д. 3
2	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2»	356884, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, ул. Ленина
3	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 с углубленным изучением отдельных предметов»	356880, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, микрорайон 2
4	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5»	356897, Ставропольский край, Нефтекумский район, п. Зункарь, ул. Школьная, д. 1
5	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6»	356871, Ставропольский край, Нефтекумский район, п. Затеречный, ул. Коммунальная, д. 5
6	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7»	356873, Ставропольский край, Нефтекумский район, с. Озек-Суат, ул. Мира, д. 174
7	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8»	356872, Ставропольский край, Нефтекумский район, п. Зимняя Ставка, ул. Новая, 16
	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9»	356899, Ставропольский край, Нефтекумский район, х. Андрей-Курган, ул. Школьная, 12 А

8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Сказка»	356884, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, микрорайон 1, дом 17А
9	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей № 3 «Березка»	356884, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, микрорайон 2, дом 21А
10	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей № 4 «Радуга»	356884, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, микрорайон 2, дом 14, корпус В
11	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей № 5 «Тополек»	356884, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, ул. Анны Шилиной, д. 57
12	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 6 «Журавушка»	356884, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, микрорайон 2, дом 16 А
13	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 7 «Белочка»	356880, Ставропольский край, Нефтекумский район, г. Нефтекумск, микрорайон 2, дом 17, корпус А
15	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 «Звездочка»	356871, Ставропольский край, Нефтекумский район, п. Затеречный, ул. Коммунальная, д. 15
16	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 «Ласточка»	356871, Ставропольский край, Нефтекумский район, п. Затеречный, ул. Промысловая, д. 5-А

Основание для проведения независимой оценки качества образовательными организациями:

- Федеральный закон «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» от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»;
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями образования, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
- Приказ Минтруда России от 31.05.2018 г. № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675Н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Протокол Минтруда России № 1-19/11-3 от 31 января 2019 г. «Протокол совещания у заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации Л.Ю. Ельцовой по вопросу выполнения норм Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ при организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в 2018 г. и 2019 г.».

Объект исследования

- Официальные сайты образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Информационные стенды в помещении образовательных организаций;
- Помещения образовательных организаций и территория, прилегающая к образовательным организациям;
- Получатели услуг образовательных организаций, принявшие участие в независимой оценке.

Предмет исследования

- Содержание официальных сайтов образовательной организации;
- Информация на информационных стендах в помещении образовательных организаций;
- Оборудование территории, прилегающей к образовательным организациям, и их помещений;
- Оборудование территории, прилегающей к образовательным организациям и их помещений с учетом доступности для инвалидов;
- Мнение респондентов - получателей услуг образовательных организаций, принявших участие в независимой оценке.

Задачи исследования

1. Осуществить сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности Нефтекумского городского округа Ставропольского края в 2019 г. по следующим показателям:

- Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации».
- Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг».
- Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов».
- Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
- Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

2. Составить рейтинги образовательных организаций:

- рейтинг образовательных организаций по оценке информации, размещенной на официальных сайтах в сети Интернет;

- рейтинги образовательных организаций (по видам), набравшим 80 баллов и более по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;
- рейтинги образовательных организаций (по видам), набравшим 50 баллов и менее по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям;
- список образовательных организаций, имеющих самый высокий и низкий уровни интегрального значения по совокупности критериев показателей, отдельным критериям;
- рейтинг показателей, по которым респонденты не смогли дать ответы.

3. Проанализировать предложения респондентов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности.

4. Выявить основные недостатки в работе образовательных организаций.

Генеральная совокупность респондентов

Генеральной совокупностью являются получатели услуг исследуемых образовательных организаций в 2018-2019 учебном году в количестве 5 389 человек. Распределение генеральной совокупности показано в таблице 2.

Таблица 2. Генеральная совокупность

Наименование организации, осуществляющей образовательную деятельность	Контингент обучающихся
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1» г. Нефтекумск	295
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5»	131
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7»	128
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №2"	1 012
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №3 с углубленным изучением отдельных предметов"	1 387
Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №6"	726
Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №8"	150
Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №9"	156
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №2 "Сказка"	118
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №3 "Березка"	108
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей №4 "Радуга"	241
МКДОУ "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей №5 "Тополек"	159
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад №6 "Журавушка"	258
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад №7 "Белочка"	246
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №8 "Звездочка"	50
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №9 "Ласточка"	224
ИТОГО	5 389

Выборочная совокупность

В соответствии с методикой проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями выборочной совокупностью являются 40% получателей услуг, т.е. 2 154 человека. Выборочная совокупность и ее распределение показана в таблице 3.

Таблица 3. Выборочная совокупность

Наименование организации, осуществляющей образовательную деятельность	Численность респондентов
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1» г. Нефтекумск	118
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5»	52
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7»	51
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №2"	405
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №3 с углубленным изучением отдельных предметов"	555
Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №6"	290
Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №8"	60
Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №9"	62
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №2 "Сказка"	47
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №3 "Березка"	43
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей №4 "Радуга"	96

МКДОУ "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей №5 "Тополек"	64
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад №6 "Журавушка"	103
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад №7 "Белочка"	98
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №8 "Звездочка"	20
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №9 "Ласточка"	90
ИТОГО	2 154

Метод сбора информации

Для проведения независимой оценки качества применялось 2 метода сбора информации:

- Дистанционный - анализ содержания официальных сайтов образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Очный – полевое исследование, которое проводился непосредственно в образовательных организациях и включает:
 - Сбор информации об открытости и доступности информации об образовательной организации, обеспечении в образовательной организации комфортных условий оказания услуг, доступности услуг для инвалидов;
 - Интервьюирование получателей услуг образовательных организаций путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкет в интерактивной форме.

При изучении мнения получателей услуг принимали участие учащиеся или их законные представители старше 18 лет.

Портрет респондентов

В оценке качества оказания услуг образовательными учреждениями Нефтекумского городского округа приняли участие респонденты старше 18 лет. Из них 1 800 (83,6%) – женщины и 354 (16,4%) – мужчины. Из общего количества респондентов 287 (13,3%) имеют установленную группу инвалидности.

2. КРИТЕРИЙ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ»

Показатель соответствия информации о деятельности образовательной организации оценивается по:

- Соответствию информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
- Соответствию информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.
- Удовлетворенностью открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

На информационных стендах в помещении образовательной организации документы и информация в полном объеме присутствует только в 4-х учреждениях: школа №1, №3, №5 и №7. В остальных учреждениях нет информации:

- 6% образовательных организаций не содержат информации на информационных стендах о лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, а также об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; не размещены предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний.
- 12% образовательных организаций не содержат информации на информационных стендах об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей

образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования; не размещен документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе.

- 31% образовательных организаций не содержат информации на информационных стендах об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.
- 44% образовательных организаций не содержат информации на информационных стендах о свидетельстве о государственной аккредитации (с приложениями).
- 50% образовательных организаций не содержат информации на информационных стендах о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации).
- 56% образовательных организаций не содержат информации на информационных стендах о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся,

формировании платы за проживание в общежитии, о трудоустройстве выпускников.

- 62% образовательных организаций не содержат информации на информационных стендах о трудоустройстве выпускников.

Рейтинг организаций по наполняемости стендов информацией, обязательной к размещению, показан на графике 1. Как видно на графике, лидирующую позицию занимают школы №1, №2, №5 и №7. Меньше всего баллов набрал детсад №4 и №7.

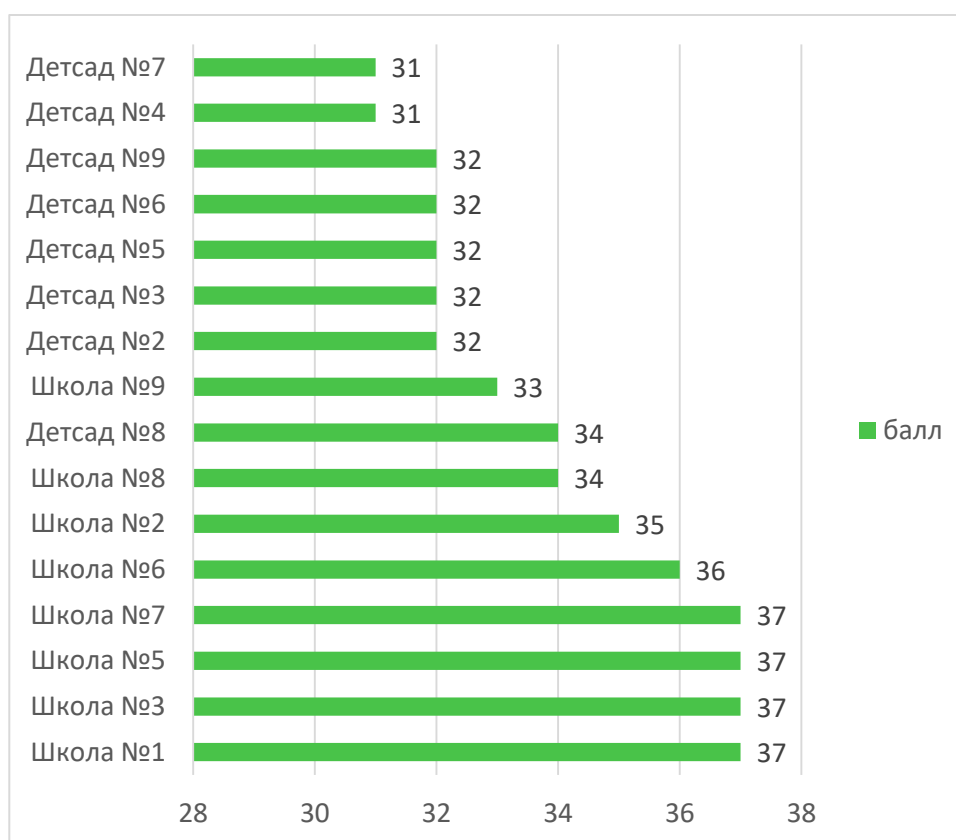


График 1. Рейтинг образовательных учреждений Нефтекумского городского округа по наполняемости стендов, балл

На официальном сайте образовательной организации документы и информация в полном объеме присутствует только в 2-х учреждениях: школа №6 и №7. В остальных учреждениях нет информации:

- 6% официальных сайтов образовательных организаций не содержат плана финансово-хозяйственной деятельности

образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации; локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»; правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора; документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования.

- 12% официальных сайтов образовательных организаций не содержат календарный учебный график с приложением его копии; о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц.
- 19% официальных сайтов образовательных организаций не содержат предписаний органов, осуществляющих

государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний.

- 31% официальных сайтов образовательных организаций не содержат информацию о трудоустройстве выпускников.
- 44% официальных сайтов образовательных организаций не содержат копии свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями); о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации).

Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по наполняемости сайтов информацией, обязательной к размещению, показан на графике 2. Как видно на графике, в лидерах - школа №6 и №7. Наименьшее количество баллов набрал детсад №9.

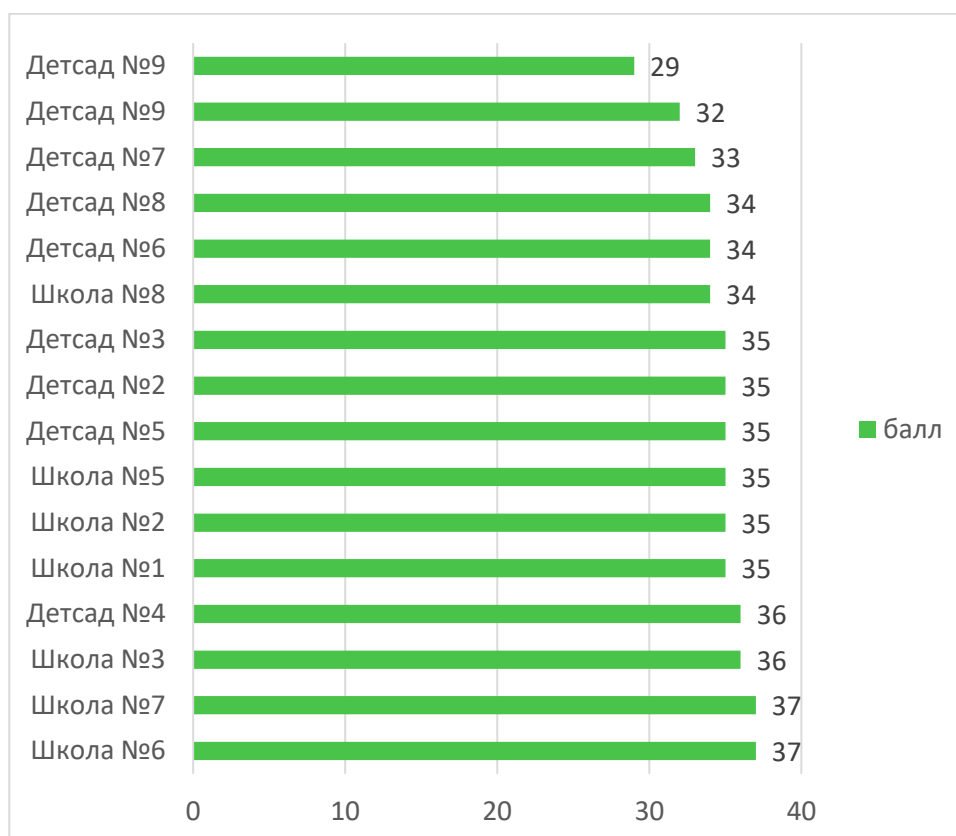


График 2. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по наполняемости сайтов, балл

Показатель «Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» у большинства образовательных организаций находится на высоком уровне (100,0 баллов). Наименьшее количество баллов (60,0) набрали детсад №5 и школа №5. Рейтинг организаций показан на графике 3.

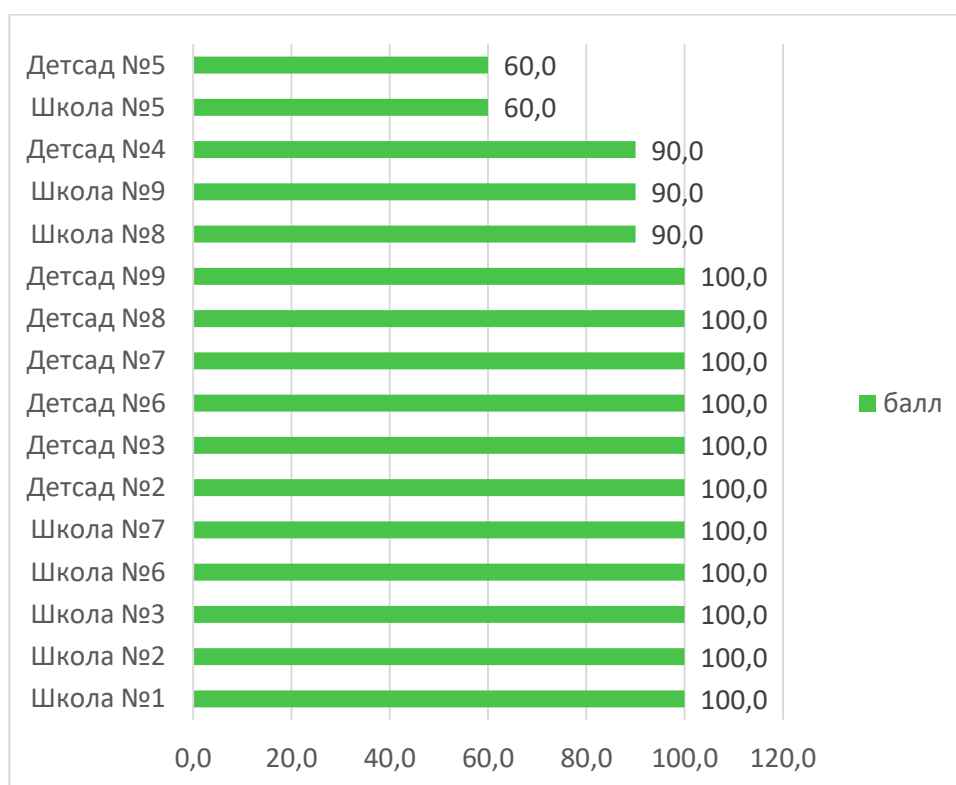


График 3. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по показателю «Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл

Статистика опроса получателей услуг показывает, что 79,5% респондентов при посещении образовательной организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении, и 68,2% пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности.

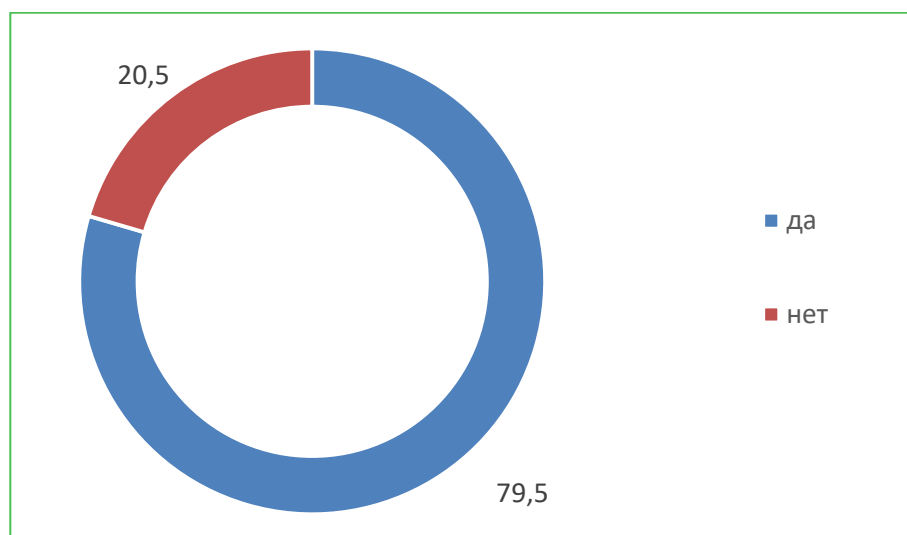


Диаграмма 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации?», %

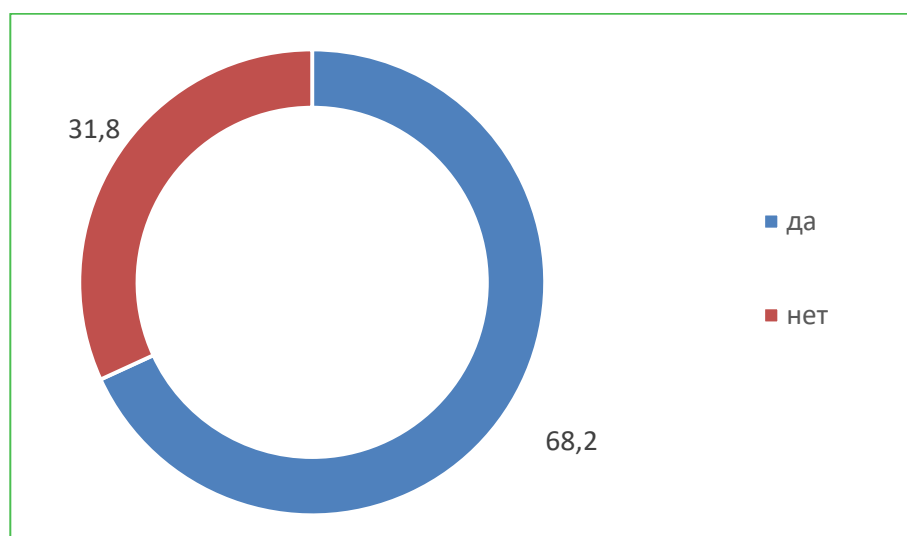


Диаграмма 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?», %

96,7% респондентов, обратившиеся к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации, дали оценку «очень хорошо» и «хорошо». 0,9% респондентов выразили в разной степени неудовлетворенность и 2,5% - затруднились ответить.

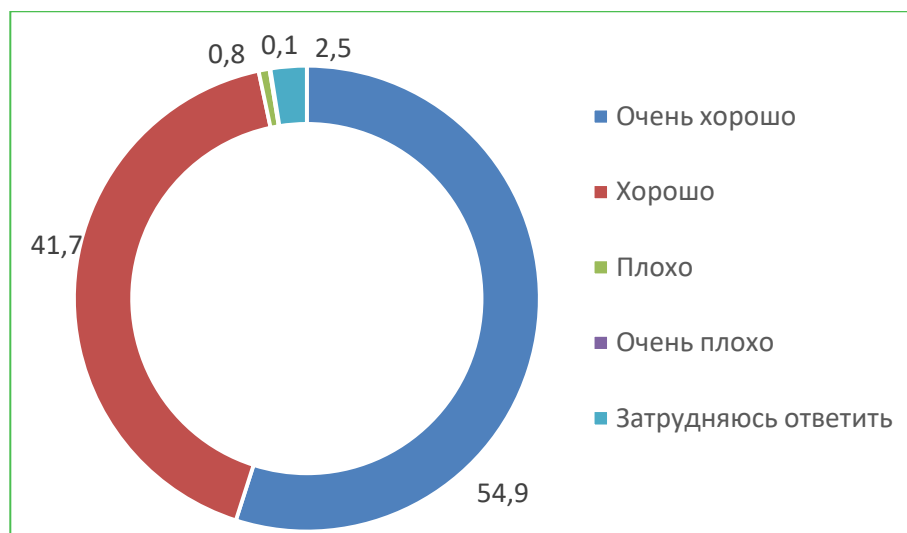


Диаграмма 3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?» %

Респонденты, обратившиеся к информации о ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации, 96,4% дали удовлетворительную оценку, 2,0% - ответили, что не удовлетворены в той или иной степени, и 1,6% - затруднились с ответом.

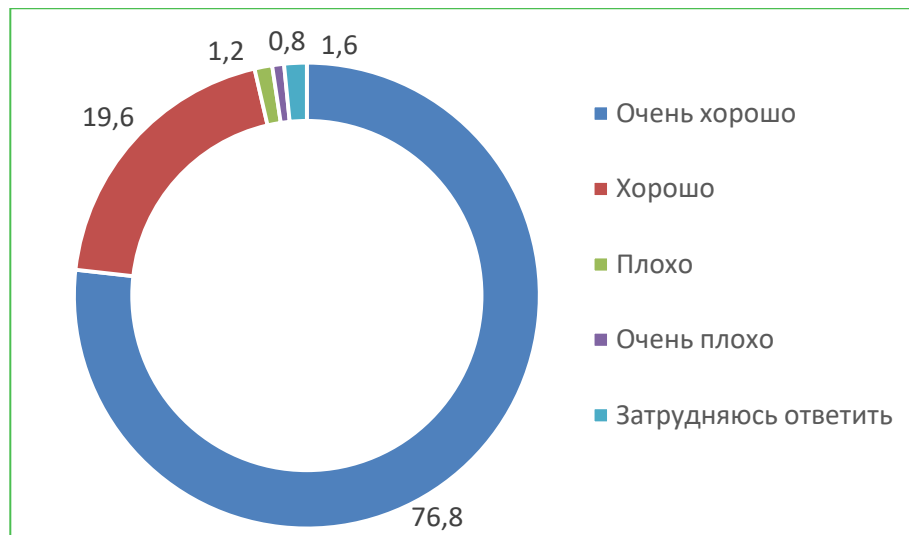


Диаграмма 4. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»?», %

Наибольший балл по удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации набрал детсад №2 – 100,0 баллов. Наименьший балл по показателю набрала школа №2 – 48,3 балла. Здесь надо отметить, что показатель наполняемости информацией стенда в организации и официального сайта составляет 94,6 баллов. Такой низкий показатель удовлетворенности может говорить о плохой работе сайта (долго загружается сайт, технические сбои хостинга и т.д.) или неудобной навигацией (не удобное меню и т.д.), а также расположение информации на стенде может быть не удобным для пользователей. Рейтинг образовательных организаций по удовлетворенности получателей услуг показан на графике 4.

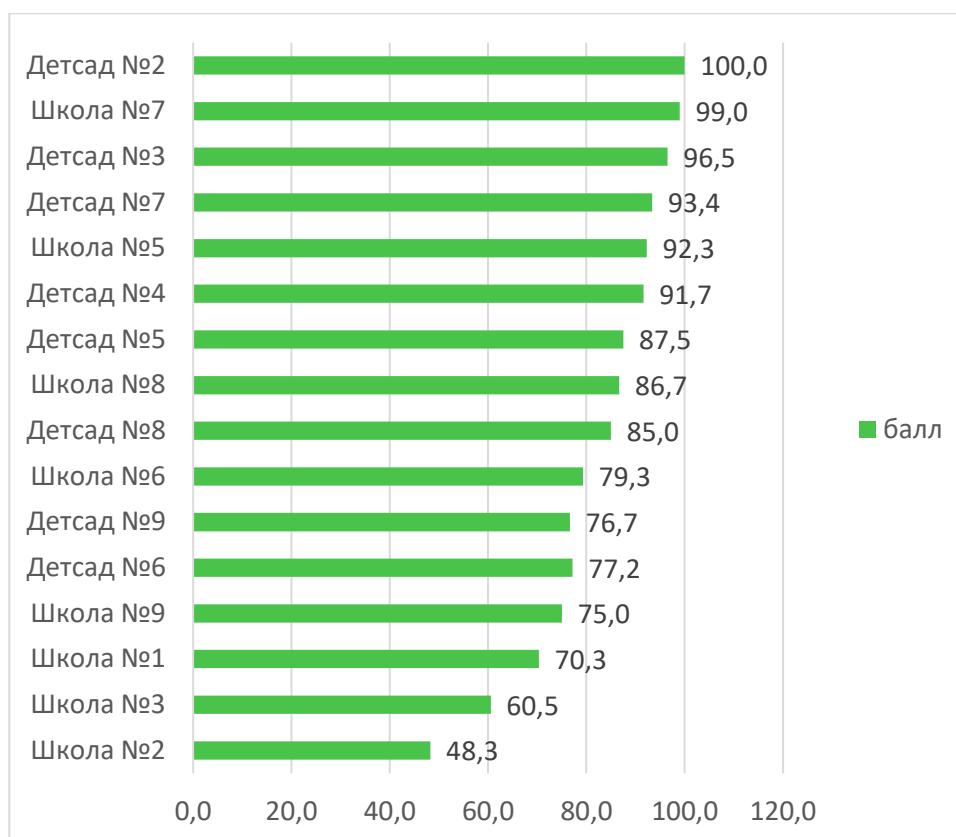


График 4. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по показателю «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» показан на графике 5. Как видно на графике, максимальное количество баллов набрала школа №7, а минимальное – школа №2.

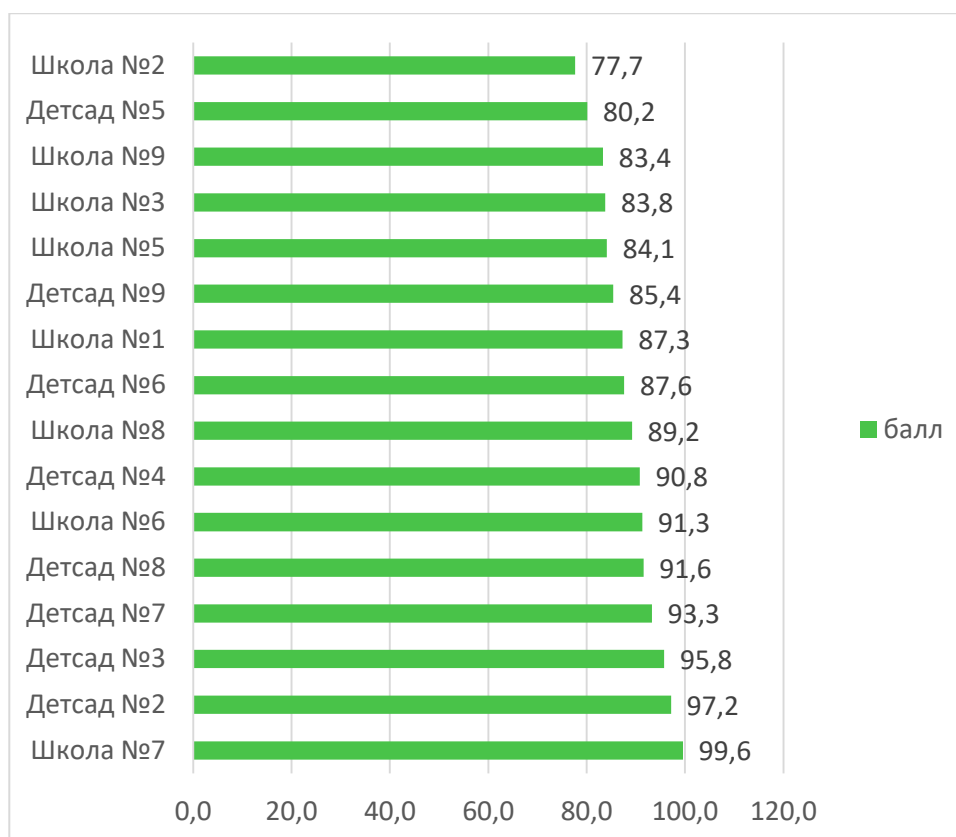


График 5. Рейтинг образовательных организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации», балл

3. КРИТЕРИЙ «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

Показатель комфортности условий предоставления образовательных услуг оценивается по:

- Наличие в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
 - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
 - доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений образовательной организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг образовательной организацией.

Из 5 возможных условий комфортности предоставления услуг в организации присутствуют 5 у всех кроме школы №3. У школы №3 – 4 показателя комфортности. Рейтинг образовательных организаций по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений образовательной организации)» показан на графике 6.

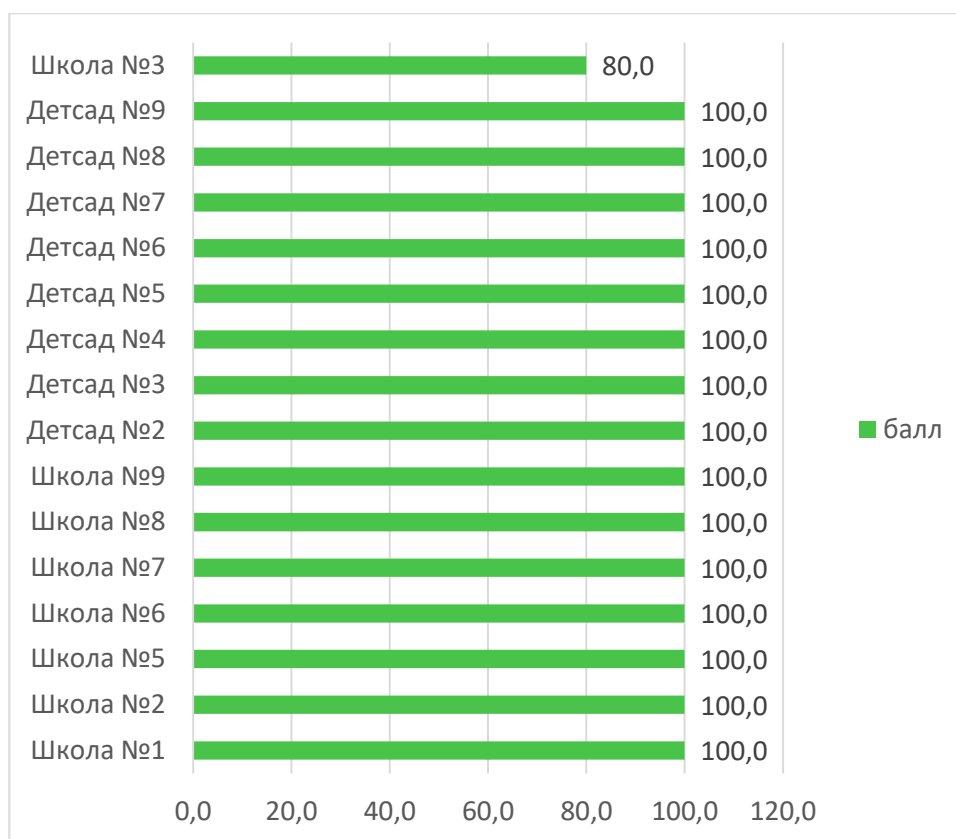


График 6. Рейтинг образовательных организаций по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений образовательной организации)», балл

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательной организацией оценивается, исходя из опроса получателей услуг и (или) их законных представителей. Статистика опроса показывает, что 90,2% респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации. 4,5% респондентов ответили, что «не удовлетворены» или «скорее не удовлетворены», 5,3% - затруднились ответить.



Диаграмма 5. Распределение ответов респондентов «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?», %

Рейтинг образовательных организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» показан на графике 7. Как видно на графике, наибольшее количество баллов набрали школа №7, детсад №2, №3, №4, №7 и №8. Школа №3 набрала наименьшее количество баллов.

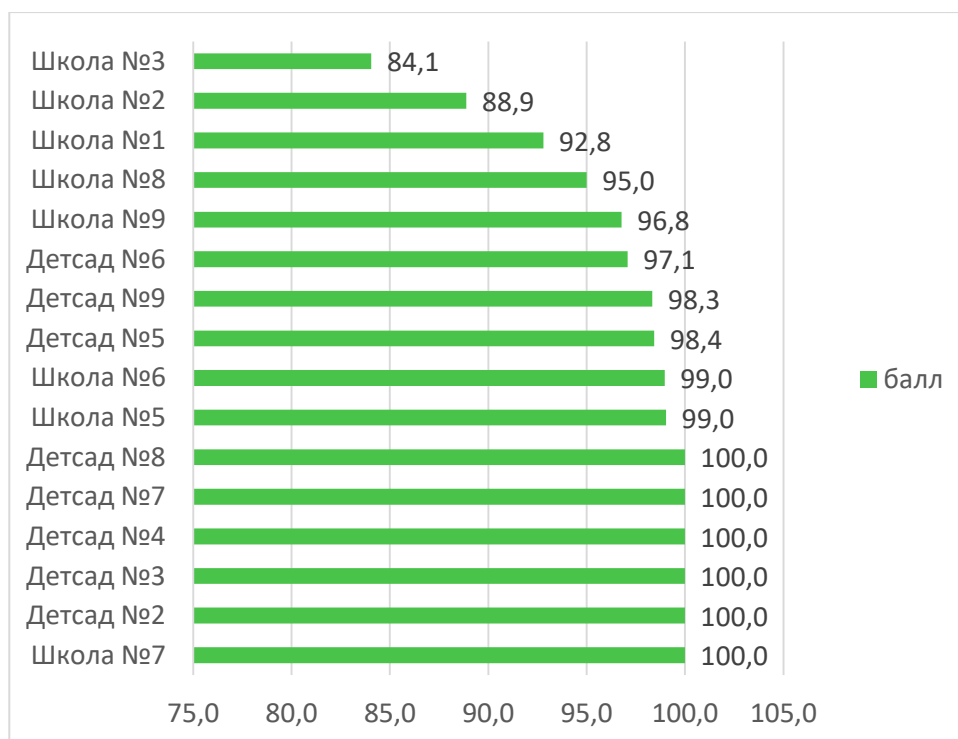


График 7. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», балл

4. КРИТЕРИЙ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличие на территории, прилегающей к образовательной организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
 - оборудование 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.
- Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:
 - 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности участников образовательных отношений доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов в целом очень низкая. Единственная организация, которая набрала 60,0 баллов, - это школа №7. В 4-х организациях нет ни одного из параметров оценки. В 4-х организациях присутствуют 2 параметра и в 7-ми – по одному. Рейтинг организаций по показателю «Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование 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» показан на графике 8.

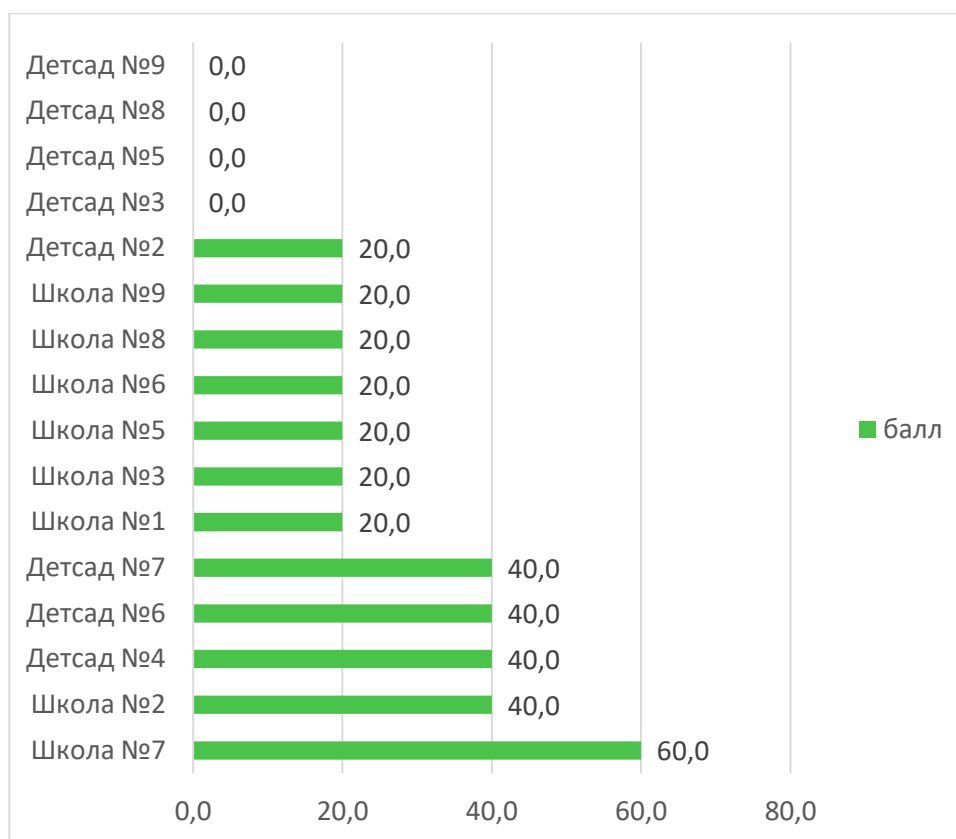


График 8. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по показателю «Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации», балл

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в целом очень низкая. Максимальное количество баллов набрала только школа №6. В 3-х организациях присутствуют только половина параметров оценки, в 4-х организациях – по 2 параметра, в 5-ти организациях – по 1 параметру и в 3-х организациях – нет ни одного.

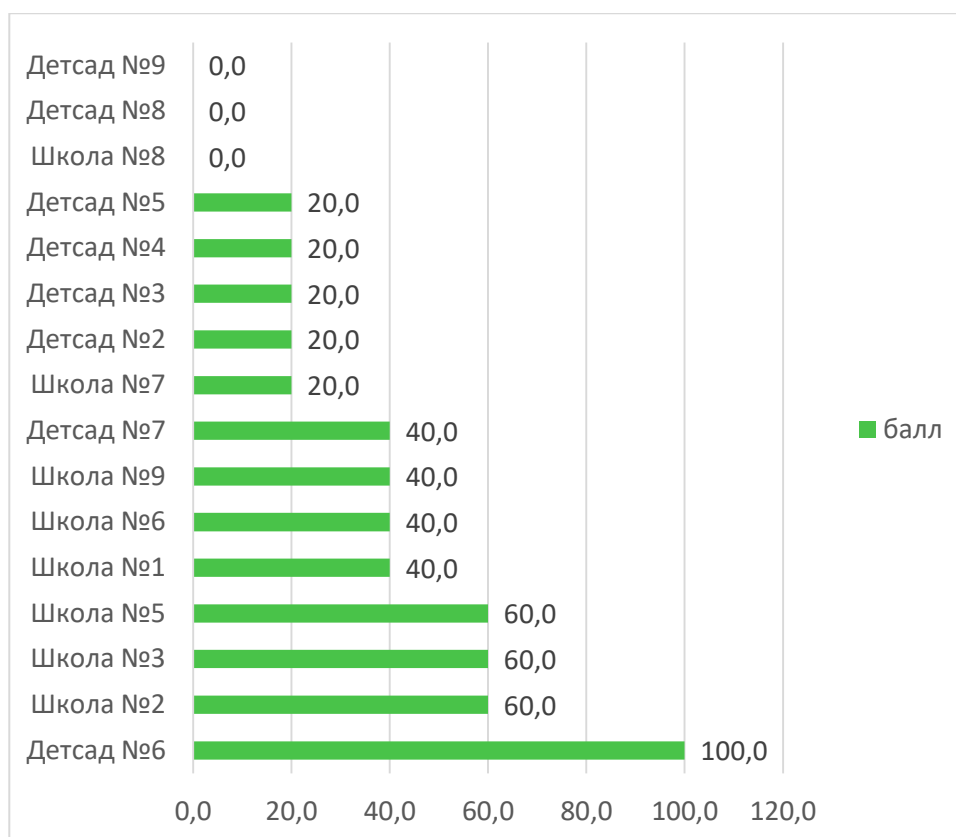


График 9. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по показателю «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими», балл

Из общего количества респондентов 13,3% указали, что имеют установленную группу инвалидности. Из них 93,7% в разной степени удовлетворены доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями, 2,4% выразили в разной степени неудовлетворение и 3,8% - затруднились ответить.

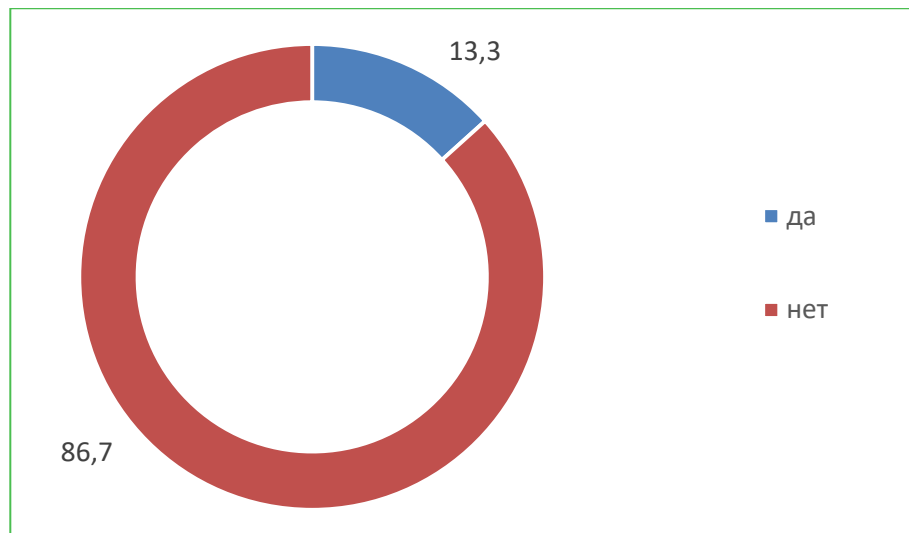


Диаграмма 6. Распределение ответов респондентов на вопрос «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?», %



Диаграмма 7. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями?», %

Максимальное количество баллов по показателю «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов» набрали детсад №6 и №7, школа №6, №7 и №9. Рейтинг образовательных организаций по этому показателю показан на графике 10.

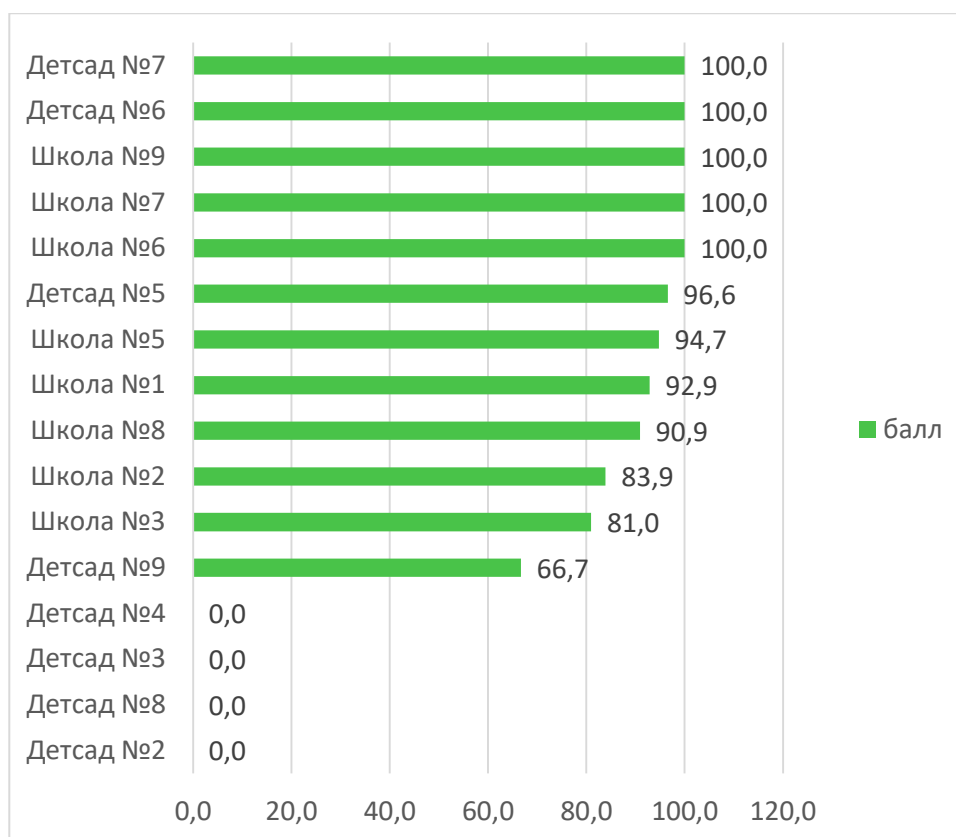


График 10. Рейтинг образовательных организаций по показателю «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов», балл

На графике 11 показан рейтинг образовательных организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов», где видно, что максимальное количество баллов набрал детсад №6, а минимальное – детсад №8.

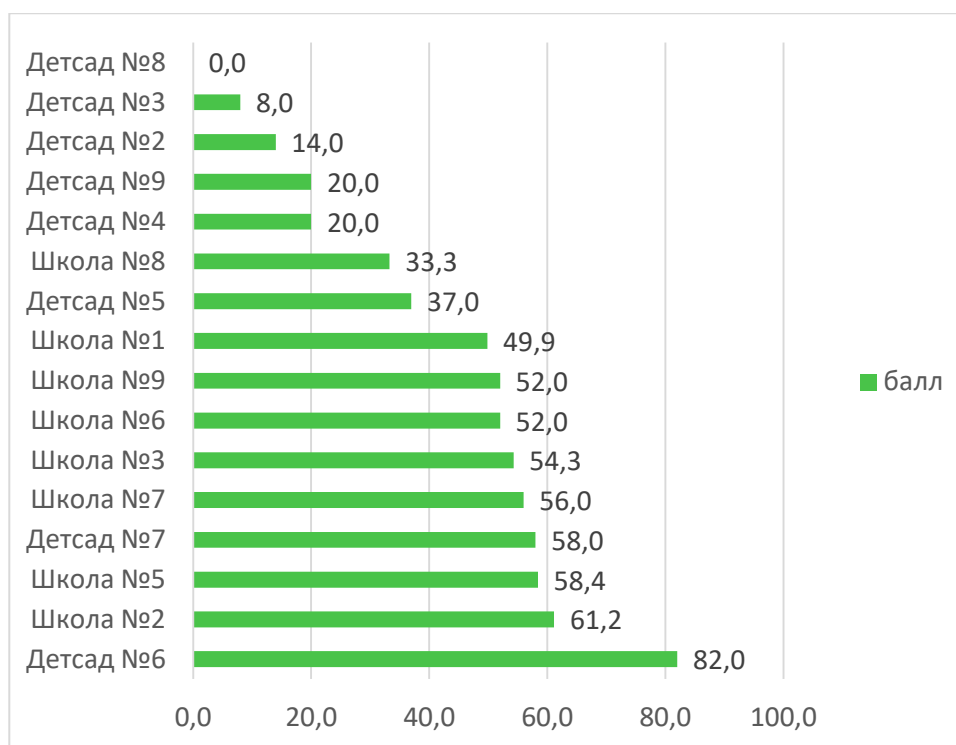


График 11. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по критерию «Доступность услуг для инвалидов», балл

5. КРИТЕРИЙ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»

Показатель «доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

- Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?», 93,1% респондентов удовлетворены, 2,3% - не удовлетворены и 4,5% - затруднились ответить.



Диаграмма 8. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?», %

На графике 12 показан рейтинг образовательных организаций по параметру оценки «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию», где видно, что наибольшее количество

баллов набрали школа №5, детсад №2, №3, №4, №5, №7 и №8. Наименьшее количество баллов присвоено школе №9.

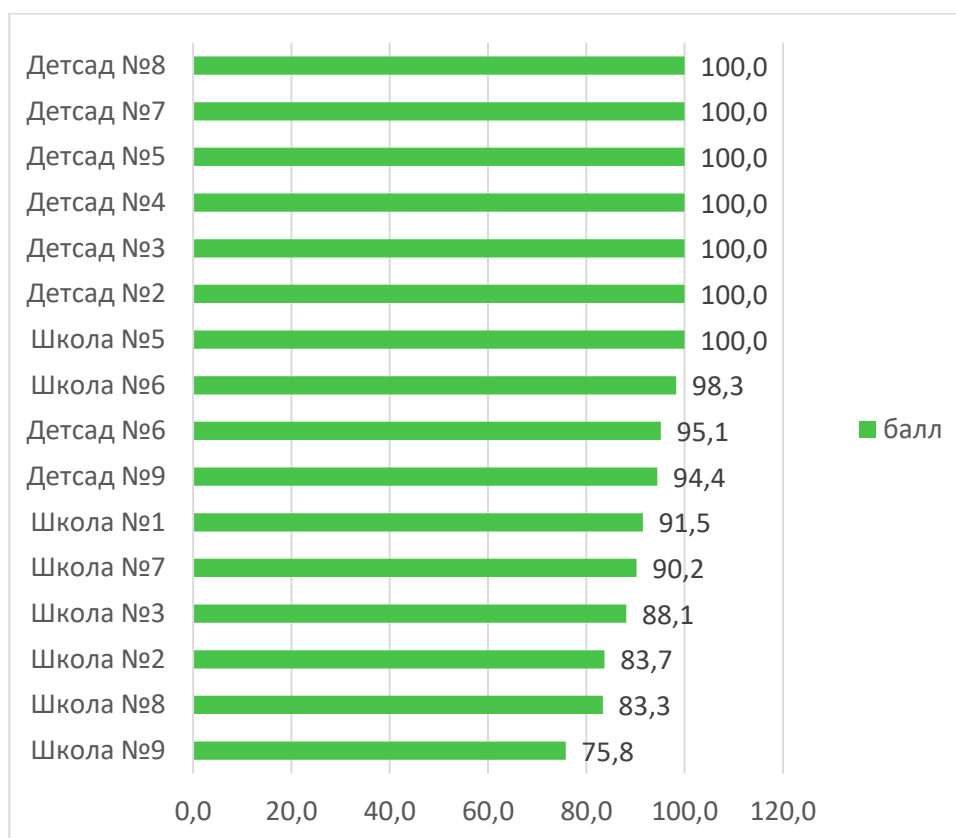


График 12. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по параметру «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию», балл

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?», 93,7% респондентов удовлетворены. 2,4% респондентов ответили, что «не удовлетворены» или «скорее не удовлетворены», а 3,9% - затруднились ответить.



Диаграмма 9. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?», %

На графике 13 показан рейтинг образовательных организаций по параметру оценки «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию», где видно, что наибольшее количество баллов набрали школа №7, детсад №2, №3, №4, №5 и №8. Наименьшее количество баллов присвоено школе №5.

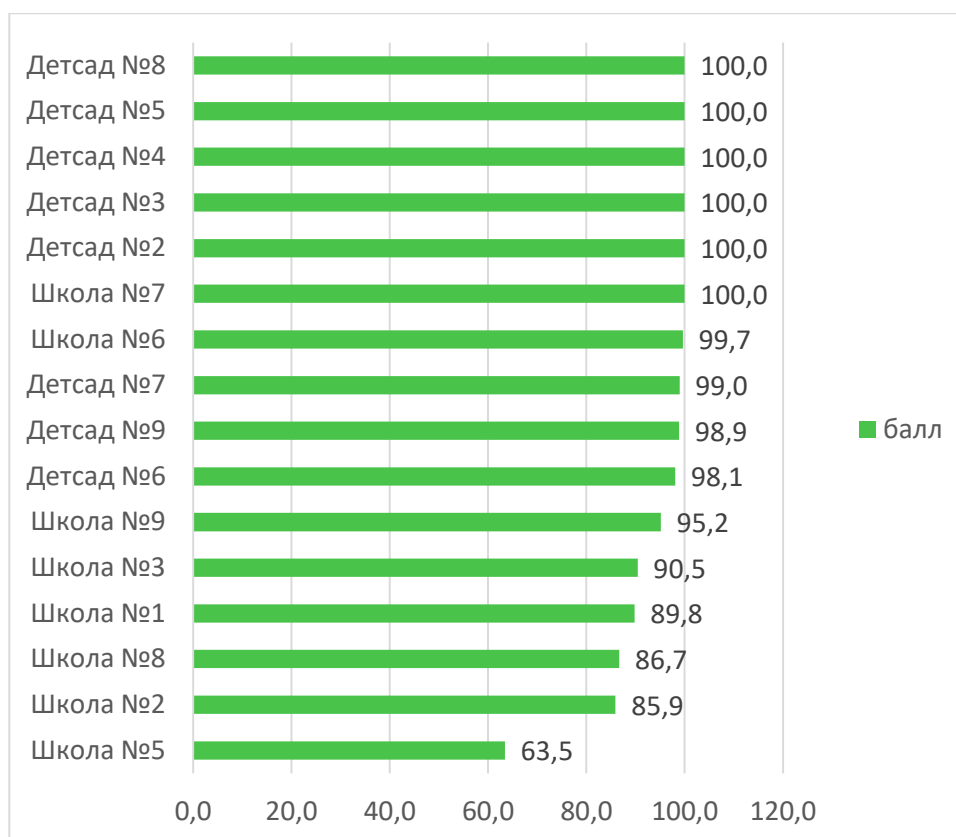


График 13. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по параметру «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию», балл

Из общего количества респондентов 49,6% пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией. Из них 96,9% остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме, 1,0% - не удовлетворены и 2,1% - затруднились ответить.

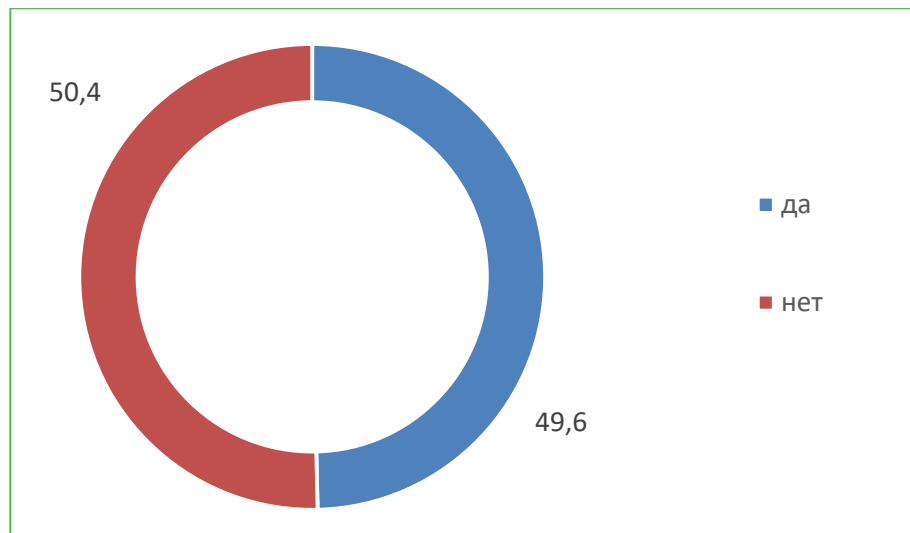


Диаграмма 10. Распределение ответов респондентов на вопрос «Пользовались ли Вы (либо лицо, которое Вы представляете) какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?», %

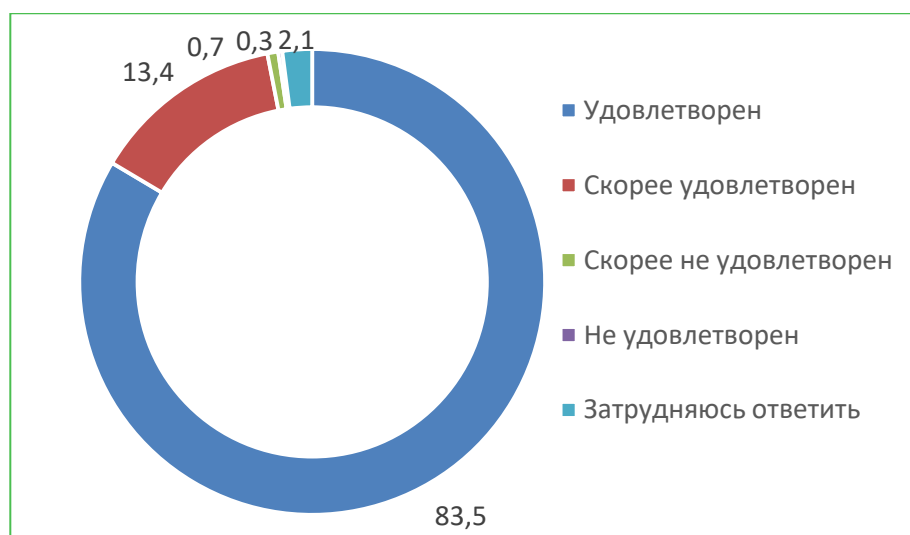


Диаграмма 11. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?», %

На графике 14 показан рейтинг образовательных организаций по параметру оценки «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», где видно, что наибольшее количество баллов набрали

школа №7, детсад №2, №3, №4, №6, №7 и №8. Наименьшее количество баллов присвоено школе №8.

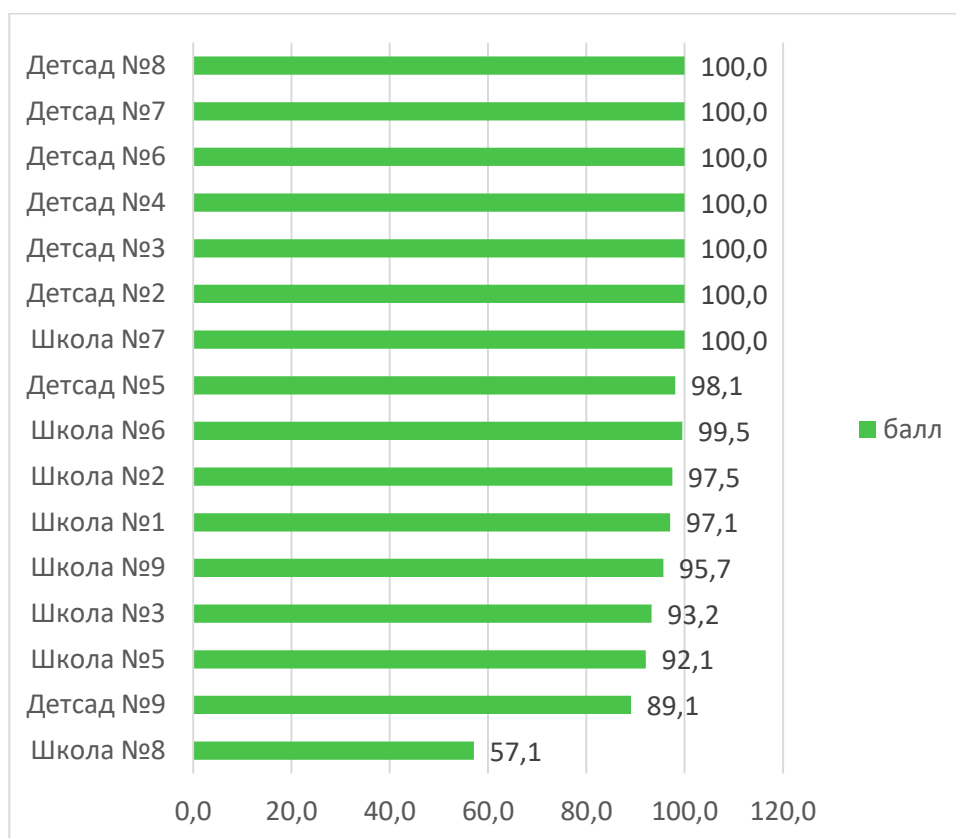


График 14. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по параметру «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

На графике 15 показан рейтинг образовательных организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», где видно, что наибольший балл набрали детсад №2, №3, №4 и №8. Наименьшее количество баллов пришлось на школу №8.

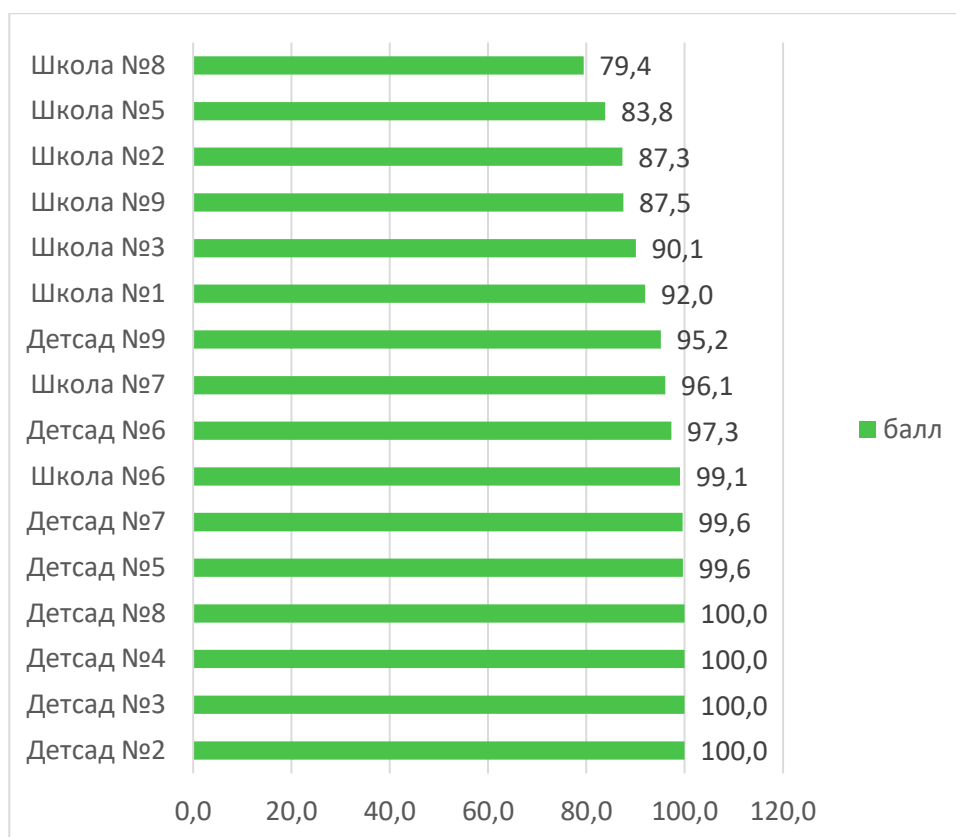


График 15. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

6. КРИТЕРИЙ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг:

- Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность участников образовательных отношений удобством графика работы образовательной организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

94,9% респондентов готовы рекомендовать образовательную организацию.

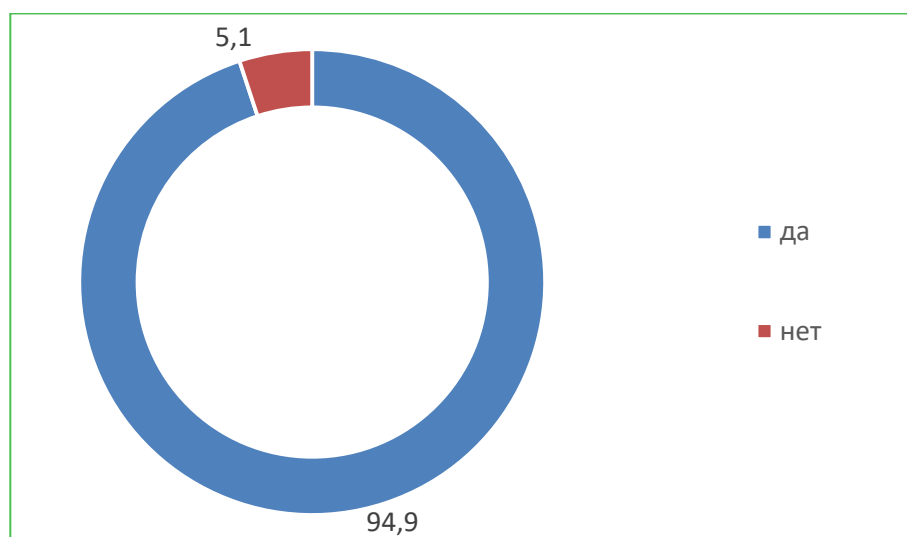


Диаграмма 12. Распределение ответов респондентов на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы ее рекомендовать, если бы была такая возможность выбора организации)?», %

На графике 16 показан рейтинг организаций по параметру «Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)». 9 организаций набрали максимальный балл: школа №5, №7 и №8, детсад №2, №3, №4, №7, №8 и №9. Минимальное количество баллов набрала школа №2.

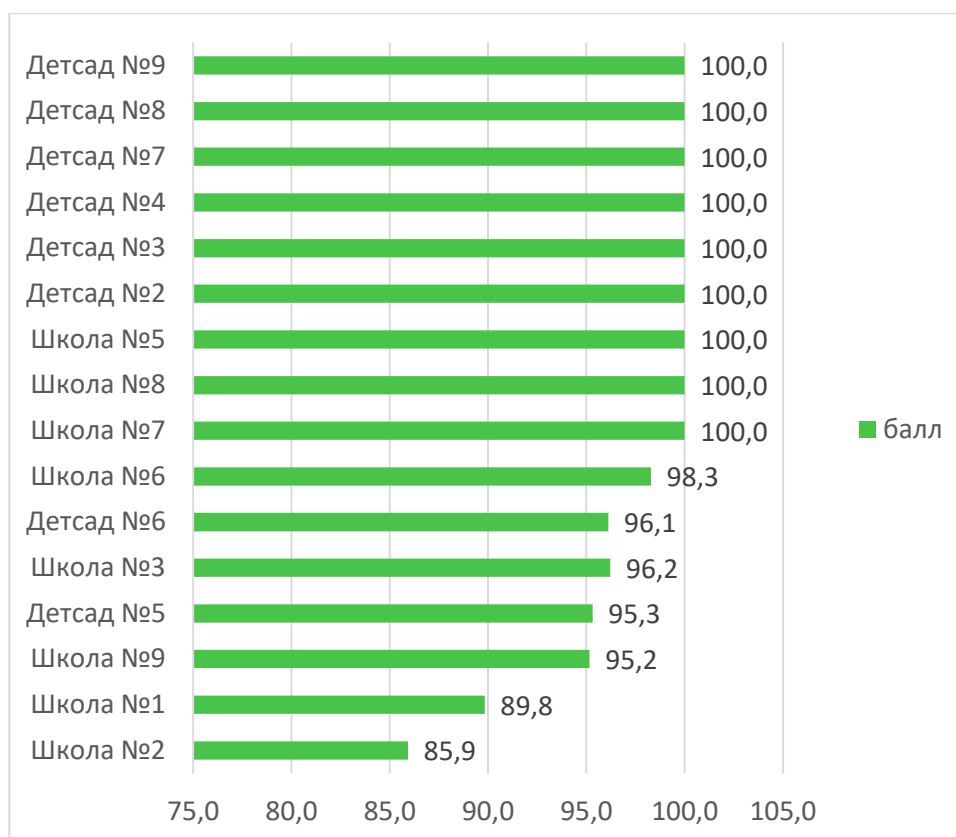


График 16. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по критерию «Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)», балл

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?», 91,3% респондентов ответили, что удовлетворены, 4,0% - не удовлетворены и 4,8% - затруднились с ответом.



Диаграмма 13. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?», %

На графике 17 показан рейтинг организаций по параметру «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации». 6 организаций набрали максимальный балл: школа №5 и №7, детсад №2, №3, №7 и №8. Минимальное количество баллов набрала школа №2.

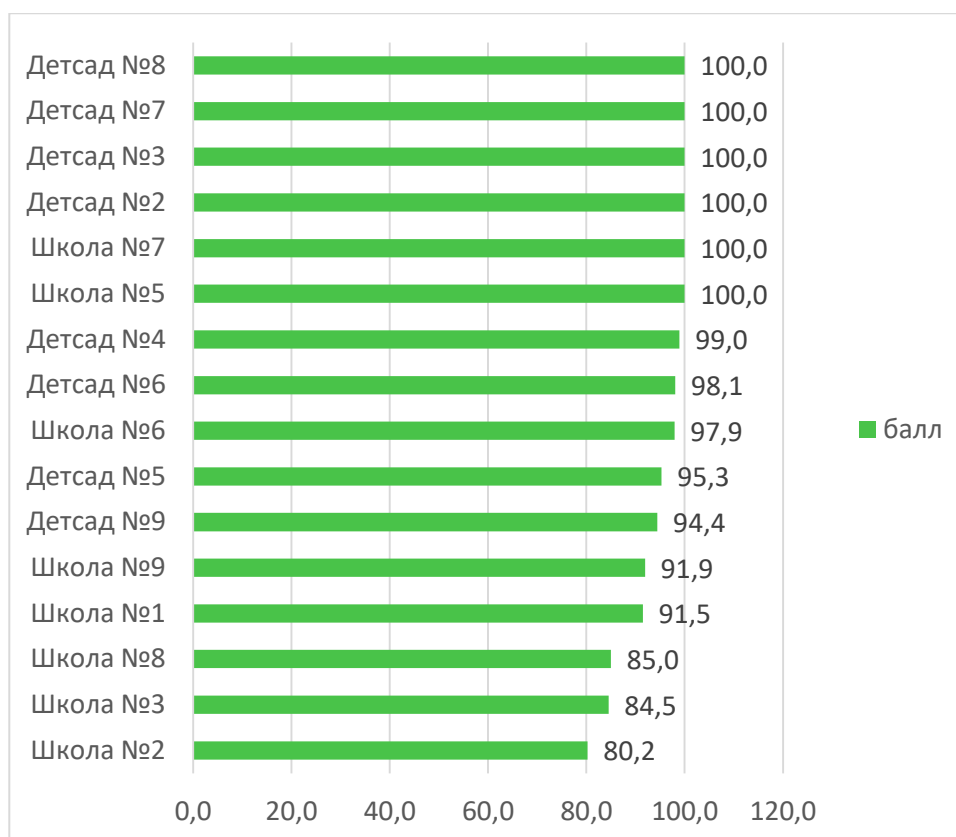


График 17. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по критерию «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации», балл

В целом условиями оказания услуг организации удовлетворены 93,5% получателей услуг, скорее не удовлетворены – 2,6% и 3,9% - затруднились ответить.



Диаграмма 14. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг организации?», %

На графике 18 показан рейтинг организаций по параметру «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации». 5 организаций набрали максимальный балл: школа №5 и №7, детсад №4, №7 и №8. Минимальное количество баллов набрала школа №2.

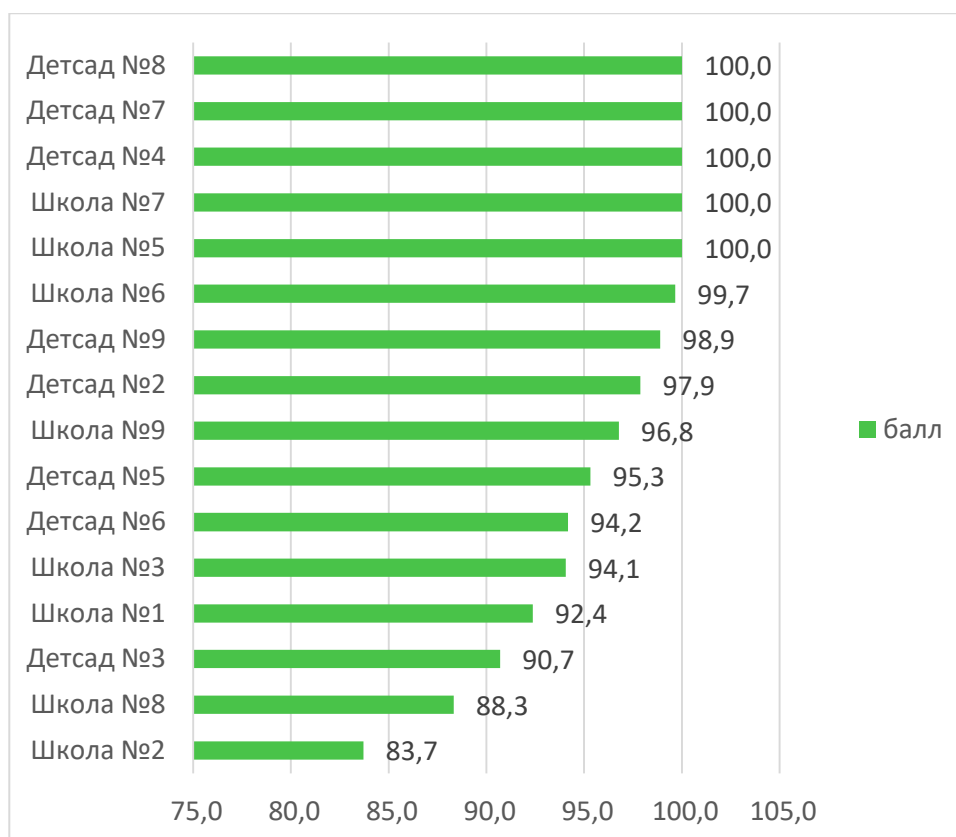


График 18. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по критерию «Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации», балл

На графике 19 показан рейтинг образовательных организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», где видно, что максимальное количество баллов набрали школа №5 и №7, детсад №7 и №8.

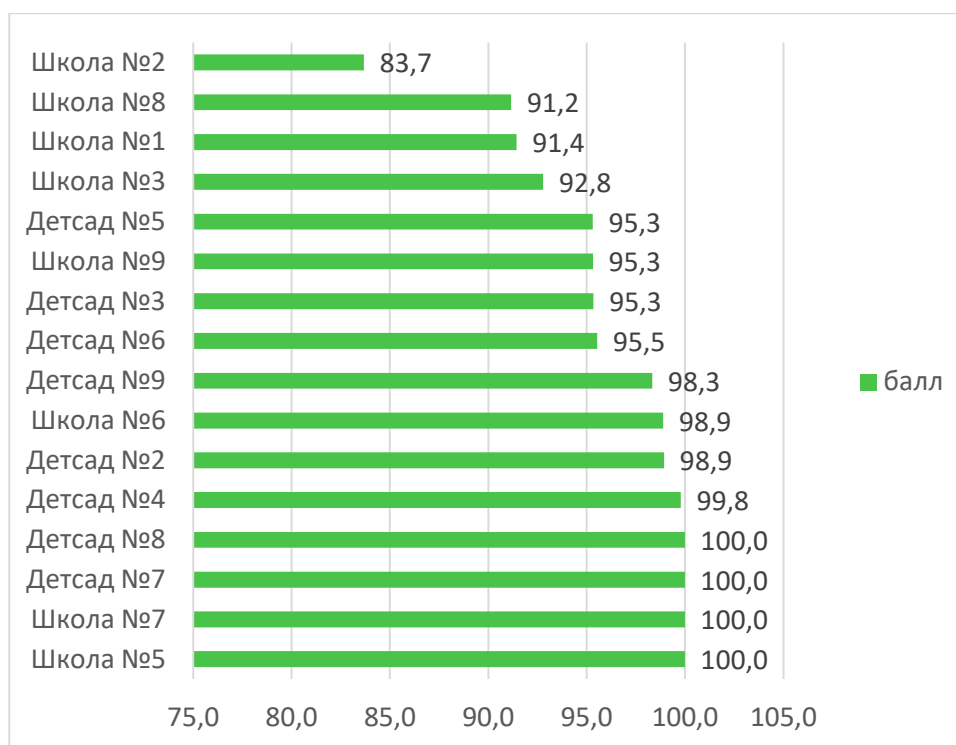


График 19. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

7. РЕЙТИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ОТВЕТУ АНКЕТЫ «ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ»

При заполнении анкеты наибольшее затруднение ответить у респондентов вызвал вопрос №6 «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?». Так ответили 5,3% респондентов. На втором месте – вопрос №14 «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?». Выбрали ответ «Затрудняюсь ответить» 4,8% респондентов. Наименьшее количество таких ответов пришлось на вопрос №8 «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг в организации для людей с ограниченными возможностями?», так ответили 0,5% респондентов. Но невысокая доля ответов еще зависит и от того, что доля отвечающих на это вопрос составила

13,3% от общего количества респондентов. Рейтинг вопросов с ответами респондентов «Затрудняюсь ответить» показан на графике 20.



График 20. Рейтинг вопросов с ответами респондентов «Затрудняюсь ответить», % от общего количества респондентов

8. ПРЕДЛОЖЕНИЯ УЧАСТНИКОВ ОПРОСА ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Все предложения получателей услуг можно разделить на несколько основных групп:

- Ремонт организации или ее части, а также прилегающей территории;
- Привлечение новых или высококвалифицированных преподавателей, а также преподавателей по конкретным предметам;
- Техническое оснащение организации;
- Оптимизация графика работы организации;
- Организация дополнительных услуг.

Список предложений респондентов в разрезе образовательных организаций показан в таблице 4.

Таблица 4. Список предложений участников опроса по улучшению оказания услуг образовательными организациями

Предложения респондентов по улучшению качества оказания услуг	Количество ответов
Школа №1	
Кадры (нехватка, нет "предметников")	2
Ремонт и оснащение спортзала	2
Ремонт отопления	2
Плохое отношение к ученикам со стороны учителей	2
Интернет (оснащение)	1
Улучшение материально-технической базы	1
"Продленка"	1
Школа №2	
Ремонт школы	30
Учителя (нехватка кадров, молодых учителей)	12
Мебель, оснащение кабинетов	2
График учебы (перейти на "пятидневку")	8
Питание улучшить	3
Интернет (оснащение)	1
Школа №3	

График учебы (перейти на "пятидневку", учиться только в одну смену)	10
Питание улучшить	6
Дополнительные занятия и "продленка"	7
Спорт (ввести ЛФК, построить спортзал, отремонтировать стадион)	3
Коррупция (ремонт и оснащение классов за счет родителей)	2
Переполненность школы, классов	2
Школа №5	
Покрыть асфальтом двор школы	1
Школа №6	
График работы ("пятидневка")	1
Оснащение школы	3
Ремонт школы	2
Спортивные секции (дополнительные)	1
Школа №7	
График работы ("пятидневка")	2
Оснащение школы	1
Интернет (оснащение)	2
Дополнительные кружки	2
Обновление штата преподавателей	3
Сократить учебную нагрузку	1
Вежливость педагогов по отношению к ученикам	1
Школа №8	
Учителей-"предметников" привлечь	1
Больше техники	1
Школа №9	
Ремонт школы	1
Компьютеры и интерактивные доски	4
Преподаватели (привлечь новых)	1
Помощь властей и организаций в оснащении школы	1
Детсад №4	
"Мое условие - чтобы учителя не оскорбляли детей"	1
Детсад №5	
Свободная форма	1
Детсад №6	
Ремонт площадок	1
Питание улучшить	1
Антисанитария, тараканы	1
Не меняется постельное белье	1
Переполненность групп детьми-инвалидами	2
График работы (удлинить рабочий день)	1
Детсад №7	
Материально-техническая база (улучшить)	32
Восстановление бассейна	10
Асфальтирование дорожек	4

Игровые комплексы (оснастить)	4
Спортивная площадка (обустройство)	12
Детсад №8	
Улучшить материально-техническую базу детского сада	1
Оборудовать детские площадки	1

9. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

На графике 21 показан рейтинг образовательных организаций по итогам оценки качества оказания услуг. На графике видно, что наибольшее количество баллов (91,9) набрал детсад №3, а наименьшее (77,6) – школа №1. На итоговый показатель образовательной организации большое влияние оказал критерий доступности условий и услуг для инвалидов. Несколько организаций (детсад №2, №3, №4 и №8) имеют высокие показатели по всем параметрам и критериям, в том числе по параметру удовлетворенности инвалидов доступностью услуг, но при этом оценка условий доступности помещений/территорий и услуг на очень низком уровне или они отсутствуют вообще. Это в свою очередь оказалось понижающим коэффициент фактором.

Средний показатель по всем образовательным организациям – 83,3 балла.

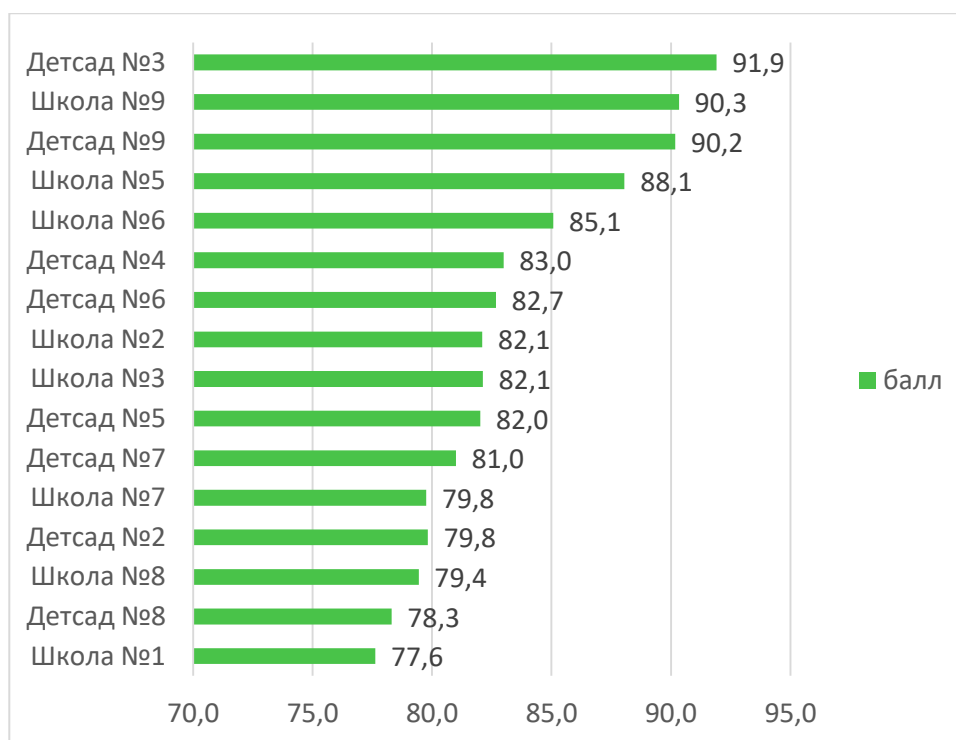


График 21. Рейтинг образовательных организаций Нефтекумского городского округа по итогам оценки качества оказания услуг, балл

Рейтинг образовательных организаций по видам учреждений, набравших 80,0 баллов и более, представлен в таблицах 5 и 6. Среди дошкольных учреждений максимальный балл (91,9) присвоен детсаду №3, а минимальный (81,0) – детсаду №7.

Среди школьных учреждений максимальный балл (90,3) присвоен школе №9, а минимальный (80,1) – школе №7.

Таблица 5. Рейтинг дошкольных образовательных учреждений Нефтекумского городского округа, набравших 80,0 баллов и выше

Наименование образовательной организации	Балл
Детсад №7	81,0
Детсад №5	82,0
Детсад №6	82,7
Детсад №4	83,0
Детсад №9	90,2
Детсад №3	91,9

Таблица 6. Рейтинг образовательных учреждений (школы) Нефтекумского городского округа, набравших 80,0 баллов и выше

Наименование образовательной организации	Балл
Школа №7	80,1
Школа №3	82,1
Школа №2	82,1
Школа №6	85,1
Школа №5	88,1
Школа №9	90,3

Среди дошкольных образовательных учреждений максимальный балл (91,9) набрал детсад №3, а наименьшее (78,3) – детсад №8.

Таблица 7. Список дошкольных образовательных организаций, набравших максимальный и минимальный баллы

Наименование образовательной организации	Балл
Детсад №8	78,3
Детсад №3	91,9

Среди образовательных учреждений (школы) максимальный балл (90,3) набрала школа №9, а наименьшее (77,6) – школа №1.

Таблица 8. Список образовательных организаций (школы), набравших максимальный и минимальный баллы

Наименование образовательной организации	Балл
Школа №1	77,6
Школа №9	90,3

Выводы:

В целом показатели оценки качества оказания услуг образовательными организациями Нефтекумского городского округа находятся на высоком уровне. Стоит обратить внимание на несколько факторов, влияющих на оценку (см. «Рекомендации»).

Рекомендации:

1. Привести информацию на информационных стендах в помещениях организаций и официальных сайтах в соответствии с нормами. Проанализировать техническое состояние сайтов по их корректной работе.
2. Организациям с низким уровнем оценки по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» провести обучающие программы по повышению культуры общения и взаимодействия для сотрудников и родителей. Возможно создать дополнительные каналы коммуникаций с родителями для выявления проблемных тем, вопросов, ситуаций.
3. При технической возможности улучшить условия доступности для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.