

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного
совета

при Исполнительном
комитете

муниципального образования

город Набережные Челны

 В.А. Зайцева

« 24 » ноября 2020 года

О Т Ч Е Т

о результатах независимой оценки качества оказания услуг в общеобразовательных организациях города Набережные Челны Республики Татарстан

Согласно плану Общественного совета при Исполнительном комитета муниципального образования город Набережные Челны на 2020 год в период с 19 октября по 30 октября 2020 года состоялась независимая оценка качества условий (далее – НОКУ) оказания услуг организациями в сфере общего образования.

Цель: выявить организационные, содержательные, информационные дефициты в предоставлении образовательных услуг учреждениями общего образования и определить пути их разрешения.

Задачи:

- организовать в общеобразовательных организациях (далее – ОО) сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления образовательных услуг потребителям в сфере общего образования;
- повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых образовательных услуг;
- выявить положительные тенденции в развитии ОО, обозначить «риски» и пути их минимизации;
- сформировать рейтинг ОО по предоставлению услуг потребителям в сфере дошкольного образования, значимого для широкого круга заинтересованных пользователей: родителей, руководства ОО, муниципального органа управления образованием.

Нормативной основой при проведении НОК условий оказания услуг явились следующие документы: Федеральный закон от 21 июля 2014г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по

вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»(с изменениями и дополнениями), Федеральный Закон №392-ФЗ от 05.12.2017 года «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», Приказ от 13 марта 2019 г. N 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».

Согласно решениям Общественного Совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны от 14.12.2018 года

- утверждены сроки проведения НОК оказания услуг муниципальными ОО: с 19 октября по 30 октября 2019 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);

–определен перечень 24 ОО для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере общего образования;

– утверждены критерии НОК условий оказания услуг общеобразовательными организациями;

– определен оператор по проведению НОК условий оказания услуг – председатель Набережночелнинской городской профсоюзной организации работников образования на условиях благотворительности;

– определены задачи перед оператором, председателем и членами рабочих групп: добровольными народными экспертами и волонтерами (в количестве 20 человек) по осуществлению сбора, обобщению и анализу полученной информации.

Независимая оценка качества условий предоставления образовательных услуг осуществлялась по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	Наименование общих критериев оценки	Максимальное интегральное значение критерия по одной ОО	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
------------	-------------------------------------	---	-----------------------	---

1	Открытость и доступность информации об общеобразовательной организации	100 баллов	30%/30%40%	100 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг	100 баллов	50%/50%	100 баллов
3	Доступность услуг для инвалидов	100 баллов	30%/40%/30%	100 баллов
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников общеобразовательной организации	100 баллов	40%/40%/20%	100 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	30%/20%/50 %	100 баллов
Итого			100%	100 баллов

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, формировалось на основе оценки следующих подкритериев:

I. Открытость и доступность информации об ОО (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов ОО, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов ОО) – 100% - 100 баллов:

- 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации :
 - 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)
 - 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)
- 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы (40% - 40 баллов):

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. (20% - 20 баллов)

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». (20% - 20 баллов)

II. Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания ее предоставления (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов ОО, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов ОО) – 100% - 100 баллов:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным

актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. (50% - 50 баллов)

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. (50% - 50 баллов)

III. Доступность услуг для инвалидов – 100% - 100 баллов:

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. (30% - 30 баллов)

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

3.2.1 - Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (40% - 40 баллов)

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. (30% - 30 баллов)

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО
(инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (40% - 40 баллов)

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

4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы (40% - 40 баллов)

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

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (20% - 20 баллов)

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (30% - 30 баллов)

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы(подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (20% - 20 баллов)

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (50% -- 50 баллов).

Охват организаций НОК в отчетном году составил **31** удельного веса от общего числа организаций, подлежащих проверке НОК.

Общий уровень удовлетворенности условиями организации услуг в муниципальном образовании город Набережные Челны составил **93,7** балла.

В процедурах проведения НОК условий оказания услуг были использованы различные формы получения достоверной информации:

- контент-анализ информации на официальных сайтах ОО, на информационных стенда и табличках;
- изучение статистических документов, отчетов о результатах самообследования в ОО;
- визуальный осмотр состояния учебных кабинетов и групп, внутренних помещений и дворовой территории ОО;
- наблюдение на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- изучение мнения администрации ОО на предмет качества условий предоставления образовательных услуг;
- метод «тайных /слепых» звонков для оценки оперативности реагирования и времени ожидания;
- анкетирование родителей, законных представителей получателей образовательных услуг.

Социологическое исследование на основе анкетирования родителей, проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки –20% респондентов от общего числа воспитанников в ОО. Анкетированием было охвачено **5178** респондентов, из которых мужчин – **111** чел., женщин – **4061** чел.

Результаты оценочных процедур по муниципальному образованию.

Результаты оценочных процедур НОК условий оказания услуг и их интерпретация в данном аналитическом отчете представлены в виде количественных (количество баллов) и процентных (процент от максимального балла, определенных по каждому блоку общих критериев) характеристик.

Итоги НОК условий оказания услуг 24 общеобразовательные организации по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **2280** баллов из **24000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **95%** от общего числа максимальных баллов. В том числе по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	По совокупным результатам общих критериев оценки по муниципальному образованию	Интегральное значение критерия по муниципальному образованию (в баллах)	% (от максимального интегрального значения критерия по муниципальному образованию)
1	По результатам оценки открытости и доступности информации о дошкольной образовательной организации	98,25 баллов	98%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	98,3 баллов	98%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	79,8 баллов	80%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников дошкольной образовательной организации	98,9 баллов	99%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	99,2 балла	99%

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности,

доброжелательности, компетентности и вежливости, удовлетворенности качеством оказания услуг (Приложение №1).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 88% до 100%.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ДОО	Уровень	Количество ОО	№ организаций общего образования
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	24	Средний балл – 93,7 баллов все ОУ
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	Средний балл – 0 баллов нет
3	Менее 40 баллов	Не эффективный		Средний балл – 0 баллов нет

В сумме 5-ти показателей НОК условий образовательной деятельности среди 24 ОО

выявлено:

24 ОО показали результат от 81 балла до 100 баллов, что составляет 100% учреждений.

- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

№п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 100 баллов)	Комфортность условий (max 100 баллов)	Доступность услуг для инвалидов (max 100 баллов)	Доброжелательность, вежливость работников (max 100 баллов)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (max 100 баллов)	Общее количество баллов (max 100 баллов)	Средний балл	Рейтин
1	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №42»	100	100	100	100	100	500	100	1
	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №56»	100	98	100	100	100	498	100	1

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Гимназия №26»	100	100	94	100	100	494	99	2
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №39»	100	100	100	96	98	494	99	2
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия №77»	100	100	92	100	100	492	98	3
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №30»	100	100	92	100	100	492	98	3
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №41»	100	100	86	100	100	486	97	4
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения №85»	100	100	86	100	100	486	97	4
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №23»	100	100	86	100	100	486	97	4
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №33»	92	100	92	93	95	472	96	5

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3»	100	95	86	100	100	481	96	5
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия №76»	100	98	78	100	100	476	95	6
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №34 с углубленным изучением предметов»	97	100	86	93	100	476	95	6
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10»	100	90	86	100	100	476	95	6
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия №61»	100	90	79	100	99	468	94	7
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Лицей №78 им.А.С.Пушкина»	100	100	70	100	100	470	94	7
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №21»	100	100	70	100	100	470	94	7
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия №57»	100	100	66	100	100	466	93	8
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №52»	90	100	81	94	98	463	92	9

Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №51»	100	100	56	100	98	454	91	10
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №60»	100	100	56	98	100	454	91	10
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №24»	100	100	50	100	100	450	90	11
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №50 с углубленным изучением предметов»	96	100	52	100	100	448	90	1
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №55»	91	90	72	100	95	448	90	1

**Результаты проведения НОК условий оказания услуг по каждому из пяти
блоков основных критериев качества предоставления услуг ОО.**

По первому блоку **«Открытость и доступность информации об ОО»** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации).

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет - представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО служат площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволяют наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убеждают их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ОО учитывались:

-информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

-наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).

-пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент - анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **2358** баллов из **2400** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **98%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **98,2** балла.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **открытости и доступности информации о ОО** (Приложение №2)

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от **90** баллов до **100** баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Коли чество ОО	№ ОО
1.	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	24	<i>Средний балл –98,5 баллов все ОУ</i>

2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ- ный	0	Средний балл – 0 баллов нет
3	Ниже 40 баллов	Не эффектив- ный	0	Средний балл – 0 баллов нет

По результатам обработанных материалов НОК условий образовательной деятельности 24 общеобразовательных учреждений города по разделу **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»** выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли 19 ОУ, что составило 79 % общеобразовательных учреждений: это СОШ №42, 56, 26, 30, 51, 24, 41, 60, 10, 21, 3, 23, 39, 78 лицей им. Пушкина, гимназии №26, 57, 76 гимназия, 77, центр психолого-медико-социального сопровождения №85.

Средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли все ОУ, что составляет 100%.

К не эффективному уровню не отнесено ни одно общеобразовательное учреждение;

1.1. По показателю *«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:*

1.1.1. *«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»*

Вся информация, размещенная на стендах всех организаций соответствует установленным нормативам.

1.1.2. *«Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)»*

Официальные сайты образовательных организаций (учреждений) размещаются на образовательном портале Республики Татарстан ([https:// edu.tatar.ru](https://edu.tatar.ru)).