АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ

НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В 2018 ГОДУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ТЕС-ХЕМСКОГО КОЖУУНА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип организации** | **Количество ОО** |
| Дошкольные | 10 |
| Общеобразовательные | 8 |
| Дополнительное | 1 |
| Всего | 19 |

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

В результате проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, расположенными на территории Тес-Хемскогокожууна, была проанализирована деятельность19 учреждений.

По первому критерию«Открытость и доступность информации об организации»на первом месте в рейтинге с результатом 85,61 *баллов из 100 возможных*МБОУСамагалтайская средняя общеобразовательная школа №1.

На втором месте в рейтинге по данному критерию –МБОУ Кызыл-Чыраанская средняя общеобразовательная школа (82 балла), на третьем – МБОУ У-Шынаанская средняя общеобразовательная школа (78,17 баллов), на четвертом – МБОУ Шуурмакская средняя общеобразовательная школа (77,97 баллов), на пятом – МБОУ Берт-Дагская средняя общеобразовательная школа (77,6 баллов).

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг МБОУ Кызыл-Чыраанская средняя общеобразовательная школа получиларезультат – 99,14 балла из *100 возможных*.

Второе место в рейтинге по критерию 2 занимает МБОУ Самагалтайская средняя общеобразовательная школа №1 (97,76 баллов),третье место разделили три учреждения -МБОУУ-Шынаанская средняя общеобразовательная школа(92 балла), МБДОУ детский сад «Дамырак» с. Самагалтай (92 балла) и МБДОУ детский сад «Аленушка» с. Шуурмак(92 балла), четвертое место – МБОУ ДОД муниципального района «Тес-Хемскийкожуун Республики Тыва» имени ОюнСеден-оола(91,51 балла), пятое – МБОУШуурмакская средняя общеобразовательная школа (91,23 балла).

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»лучший результат среди всех оцениваемых учреждений – 62 *балла –* зафиксирован вМБОУ У-Шынаанская средняя общеобразовательная школа**.**На втором месте по критерию 3 – МБОУЧыргаландинская средняя общеобразовательная школа (52 балла).

Количество баллов остальных 17 учреждений менее 50 баллов.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» 17 из 19 **исследуемых организаций** набрали высокие баллы (*от 90 до 100 баллов*).

Значения критерия 4 у двух учреждений сферы образования *56,47 и 75,09 баллов -* МБОУЧыргаландинская средняя общеобразовательная школа и МБОУ ДОД муниципального района «Тес-Хемскийкожуун Республики Тыва» имени ОюнСеден-оола соответственно.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Челээш» комбинированного вида с. Самагалтай набрала наивысший балл (*100 баллов*).

16 учреждений образования набрали по критерию 5 от 82 до 98 баллов.

**Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услугобразовательными организациями**

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

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

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

Первое место в рейтинге по показателю 1.1 присвоено МБОУСамагалтайская средняя общеобразовательная школа №1 (*100 баллов*).

Втрех образовательных учрежденияхинформация о деятельности организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, а также информация на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» **не соответствует порядку её размещения** (значение показателя 1.1. равно 0) - МБДОУ детский сад «Херел» с. У-Шынаа, МБДОУ детский сад «Сайзанак» с. О-Шынаа и МБДОУ детский сад «Белек» с. Белдир-Арыг.

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

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

Как показали результаты исследования, все 19 **образовательных учреждений** имеют три дистанционных способа взаимодействия с получателями социальных услуг (*60 баллов*).

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

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

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

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

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

По результатам НОК, в 18 из 19 **исследуемых учреждениях**значения показателя 1.3. варьируются в переделах от *76до 100 баллов*.

*63,73 балла* по показателю 1.3 было присвоено МБОУ Чыргаландинская средняя общеобразовательная школа.

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

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

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

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

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации;

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

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

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг во всех исследуемых организациях** (таблица приложения).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

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

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией образования.

В результате НОК, в 17 из 19 **учреждениях образования** был выявлен**высокий уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг:** от *86, 05до 100 баллов*(таблица приложения).

В МБОУЧыргаландинская средняя общеобразовательная школа значение показателя 2.3 равен 60,78 *баллов*.

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

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

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Первое место (*80 баллов*) в рейтинге по показателю 3.1 заняло МБОУУ-Шынаанская средняя общеобразовательная школа, в помещениях и на прилегающей территории которого, имеются 5 или менее необходимых условий для инвалидов.

Отметим, что **в 7 из 19 учреждениях образования**территория, прилегающей к организации и ее помещения **не оборудованы с учетом доступности для инвалидов.**

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

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

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в 2 из 19 **исследуемых учреждениях**имеется меньше всего условий доступности для инвалидов (6*0 баллов*):

* МБОУ Кызыл-Чыраанская средняя общеобразовательная школа;
* МБОУСамагалтайская средняя общеобразовательная школа №2.

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

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

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, что **в 13 из 19 учреждениях образования нет получателей услуг, удовлетворенных** доступностью услуг для инвалидов (таблица приложения).

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

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

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

В результате НОК, **в 16 из 19 исследуемых учреждений**был выявлен высокий уровень **удовлетворенности** получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования: в пределах *от 90 до 100 баллов*.

Наименьшее количество баллов – 52,94 *баллов* – по показателю 4.1 присвоено МБОУЧыргаландинская средняя общеобразовательная школа.

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

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК, в 17 из 19 исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенностиполучателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию: в пределах *от 93,18 до 100 баллов*.

Наименьшее количество баллов – 54,9 *баллов* – по показателю 4.2 присвоеноМБОУЧыргаландинская средняя общеобразовательная школа.

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Как показали результаты опроса, в 18 из 19 исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услугдоброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия: *от 84,91 до 100 баллов*.

Наименьшее количество баллов – 66,67 *баллов* – по показателю 4.3 присвоено МБОУЧыргаландинская средняя общеобразовательная школа.

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

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

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

**В учреждении**МБДОУ детский сад «Челээш» комбинированного вида с. Самагалтай доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила 100% (*100 баллов)*.

Наименьшее количество баллов – 22,64 балла – по показателю 5.1 присвоено МБОУ ДОД муниципального района «Тес-Хемскийкожуун Республики Тыва» имени ОюнСеден-оола.

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

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

В результате НОК, в 17 из 19 исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг: *от 93,02 баллов до 100 баллов* (таблица приложения).

Наименьшее количество баллов – 50,98 *баллов* – по показателю 5.2 присвоено МБОУЧыргаландинская средняя общеобразовательная школа.

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, во всех исследуемых учреждениях был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации *100 баллов* (таблица приложения).

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

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

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

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

В приложении представлен итоговый рейтинг независимой оценки качества условий оказания услугобразовательными организациями Тес-Хемскогокожууна.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями выявлен у МБОУУ-Шынаанская средняя общеобразовательная школа (84,1 балл).

Второе место заняло МБОУ Кызыл-Чыраанская средняя общеобразовательная школа (83,23 балл), на третьем месте - МБОУСамагалтайская средняя общеобразовательная школа №1 (82,67 баллов), на четвертом – МБОУ Шуурмакская средняя общеобразовательная школа (77,41 балл), на пятом – МБДОУ детский сад «Дамырак» с. Самагалтай (77,38 баллов).

Итоговый рейтинг по качеству условий оказания услуг образовательными организациямиТес-Хемскогокожууна представлен на диаграмме 1.

**Диаграмма 1 – Итоговый рейтинг по качеству условий оказания услуг образовательными организациями Тес-Хемскогокожууна, балл**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Результаты независимой оценки качества условий оказания образовательных услугобразовательными учреждениямиТес-Хемскогокожуунапозволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг, в целом, удовлетворены услугами учреждений образования.

Высокими оценками получателей образовательных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;

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

- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

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

Вместе с тем, рейтинг образовательных учрежденийТес-Хемскогокожууна, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

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

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