Приложение

ИНФОРМАЦИЯ

об итогах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам

в Кабардино-Балкарской Республике, в 2023 году

# **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ**

# **рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров**

(Перечень организаций образования Кабардино-Балкарской Республики) на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности образовательных организаций.
2. Таблица показателей 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Организации в сфере образования Кабардино-Балкарской Республики | Рейтинг по группе показателей |
| открытость и доступность информации об организации  | комфортность условий предоставления услуг | доступность услуг для инвалидов | доброжелательность, вежливость работников организаций  | удовлетворенность условиями оказания услуг | Всего |
|  | Нормативные значения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | МКОУ «Лицей № 1» г.п.Тырныауз Эльбрусского муниципального района | 99,8 | 99,5 | 91 | 99 | 98,8 | 97,62 |
|  | МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г.п. Тырныауз Эльбрусского муниципального района | 99,6 | 100 | 81,1 | 99,2 | 99 | 95,78 |
|  | МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» с.п. Кенделен Эльбрусского муниципального района | 100 | 100 | 73 | 100 | 100 | 94,6 |
|  | МКОУ «Средняя общеобразовательная школа» с.п. Лашкута Эльбрусского муниципального района | 100 | 100 | 73 | 100 | 100 | 94,6 |

**Градация организаций образования Кабардино-Балкарской Республики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер группы | Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов | Количество организаций в группе | Среднее значение по группе |
| 1 группа | 80 и более% | 130 | 96,6 % |
| 2 группа | от 60 до 79,99% | 0 | - |
| 3 группа | от 40 до 59,99% | 0 | - |
| 4 группа | от 20 до 39,99% | 0 | -  |
| 5 группа | от 0 до 19,99% | 0 | - |
| Среднее значение | - |  | 96,6 % |

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1. В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доброжелательность, вежливость работников организации в которых осуществляется образовательная деятельность.

Фактическая оценка по данным группам показателей составила 99,7 % по сравнению с нормативными значениями.

1. В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доступность услуг для инвалидов.

Фактическая оценка по данной группе показателей составила 84,0 %
по сравнению с нормативными значениями.

# **Основные недостатки в работе учреждений, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

(сгруппированные в целом по Кабардино-Балкарской Республике (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг)

Основные проблемы, которые выявлены в период проведения сбора и обобщения информации касаются, прежде всего, наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, отсутствием раздела «Часто задаваемые вопросы», электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее на сайтах организаций.

Вторая группа проблем связана с недостаточным уровнем оборудования для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в части организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Третья группа проблема также связана с обеспечением в части организаций условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: к ним относятся:

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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

**Основные рекомендации**

По результатам проведения НОКО в 2023 году для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям образования рекомендовано:

- приблизить максимально открытость и доступность информации, размещённой на сайтах организаций к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, лёгкости и удобства пользования для граждан;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (предложения и обращения граждан); раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан, а также гиперссылки на нее);

- усилить деятельность попечительских и родительских советов;

- обеспечить дополнительное профессионального обучение руководителей, специалистов организаций с учётом реальных потребностей (в том числе для подготоаки специалистов в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;

- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

# **Заключение**

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики. Нормативная документация муниципального уровня не представлена. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством просвещения Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами
не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа организаций образования Кабардино-Балкарской Республики.