

Индивидуальный предприниматель

_____ А.В. Бочкин

М.П.

ОТЧЕТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**по результатам работ по сбору, обобщению и анализу
информации для проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг образовательными
организациями МО Щекинский район
Тульской области в 2024 году.**

Список исполнителей

Организация-оператор:

Индивидуальный предприниматель Бочкин Александр Викторович

Руководитель

А.В. Бочкин

Специалист

А.В. Старикова

Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ	10
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	12
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	12
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	14
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	17
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	20
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	22

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перечень образовательных организаций в МО Щекинский район Тульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения	Число респондентов - получателей услуг, человек
1.	МБОУ «Лицей»	301246, Тульская обл., г. Щекино, ул. Коммунальная, 7	8 (48751) 4-32-47, sh-licey@tularegion.org, https://liczejshhekino-r71.gosweb.gosuslugi.ru/	235

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

Таблица 2

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
-------------	---

2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ показателя	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: <ul style="list-style-type: none"> - 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
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ показателя	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - 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 и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - 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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	Показатели
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Расчет значений показателей и критериев производился в соответствии с Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н.

Расчет показателей основывался на мнениях получателей услуг, высказанных в ходе опроса (анкетирования), а также на результатах изучения условий оказания услуг в организациях образования специалистами компании-оператора НОК при посещении.

II. ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

Таблица 3

Значения критериев оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями МО Щекинский район

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации об организации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итоговая оценка
1	МБОУ «Лицей»	100	100	66	100	100	93

Среднее значение итоговой оценки по всем организациям – 90 баллов.

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации представлены в таблице 4.

Таблица 4

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах и стендах в помещениях организаций, позволяет сделать вывод, что информация на стендах в помещениях организаций, представлена в полном объеме.

Учреждениям рекомендуется поддерживать размещаемую на стендах информацию в актуальном состоянии.

На официальных сайтах информация представлена в полном объеме, за исключением **технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией**. На сайтах всех школ размещена ссылка на анкету, но она неактивна (за исключением сайта МБОУ «Николо-Упская основная школа №37»). На сайте школы МБОУ «Гимназия №1- Центр образования» размещена анкета другого образца.

Респонденты в МБОУ «Средняя школа №6» и МБОУ «Средняя школа №7» высказали пожелание **своевременно обновлять информацию на сайте**.

Учреждениям рекомендуется разместить недостающую информацию на официальных сайтах и своевременно ее обновлять.

Среднее значение критерия K_1 по всем организациям – 99 баллов.

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Итого по критерию K_2
1	МБОУ «Лицей»	100	100	100

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» позволяет сделать вывод о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Значения показателей по данному критерию - от 78 до 100 баллов.

Среднее значение критерия К₂ по всем учреждениям – 98 баллов.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 6.

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого по критерию К₃
1	МБОУ «Лицей»	40	60	100	66
29	МБОУ «Сороченская основная школа №40»	0	60	100	54
30	МБОУ «Царевская основная школа №41»	0	60	100	54
31	МБОУ «Юбилейная основная школа №43»	0	60	100	54

Среднее значение критерия К₃ по всем учреждениям – 57 баллов.

4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ п/п	Наименование организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию К4
1	МБОУ «Лицей»	100	100	100	100

Среднее значение критерия К₄ по всем учреждениям – 97 баллов.

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

№ п/ п	Наименование организации	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого по критерию К5
1	МБОУ «Лицей»	100	100	100	100

Среднее значение критерия К₅ по всем учреждениям – 97 баллов.