**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Научно-образовательный центр»**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования**

**(июнь-октябрь 2022 г.)**

**Нальчик – 2022 г.**

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, осуществляющих свою деятельность на территории Кабардино-Балкарской Республики.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ООО «Научно-образовательный центр» в рамках выполнения условий государственного контракта на оказание услуг для нужд Минпросвещения КБР по проведению независимой 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 Кабардино-Балкарской Республики, в 2022 году **от 20 апреля 2022 г. № 36.**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

В целях повышения качества условий оказания услуг, предоставляемых образовательными организациями, во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» с 2013 года в Кабардино-Балкарской Республике осуществляется деятельность по созданию системы независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.

Согласно п. «в» ст. 8. [Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](https://rosmintrud.ru/docs/laws/126)
«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, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации образования; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации образования; удовлетворенность качеством условий оказания услуг,
а также доступность услуг для инвалидов» [[1]](#footnote-1).

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования, размещаются на официальных сайтах в сети «Интернет».

1. **ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**Цель исследования**: сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР;

**Объект исследования:** условия оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР;

**Предмет исследования:** содержание и организация деятельности по реализации условий открытости и доступности информации об организации образования; комфортности условий предоставления социальных услуг, доброжелательности, вежливости работников организации образования; удовлетворенности получателей условиями оказания услуг, а также доступности социальных услуг для инвалидов следующими образовательными организациями образования на территории КБР:

**Терский муниципальный район**

101 Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г.п. Терек» Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики;

102 Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа имени А. Т. Канкошева с.п. Дейское» Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики;

103 Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с.п. Красноармейское» Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики;

104 Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с.п. Тамбовское» Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики;

105 Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа имени С.А. Карданова с.п. Терекское» Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики;

106 Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с.п. Верхний Акбаш» Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики;

107 Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 4 «Малыш» г.п. Терек» Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики;

1. **Задачи исследования:**
2. Определить состояние комплексных показателей различных аспектов деятельности организаций в сфере образования на территории КБР, влияющих на качество условий оказания услуг в сфере образования;
3. Провести процедуру рейтингования организаций образования, оказывающих социальные услуги на территории КБР в соответствии с критериями качества оказания услуг, представленными в п. «в» ст. 8. [Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](https://rosmintrud.ru/docs/laws/126) «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, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»[[2]](#footnote-2).
4. Подготовить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР в соответствии с порядком сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, утверждаемым Правительством Российской Федерации, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг такими организациями[[3]](#footnote-3).
5. **ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

При организации и проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР, использовались следующие основные нормативно-правовые документы:

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597
«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, охраны здоровья и образования»;
3. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «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, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
4. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ
«Об образовании в Российской Федерации»;
5. 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 обновления информации об образовательной организации»;
6. Постановление Правительства Российской Федерации
от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;
7. Постановление Правительства Российской Федерации
от 17 мая 2017 г. №575 «О внесении изменений в пункт 3 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
8. Постановление Правительства Российской Федерации
от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;
9. Постановление Правительства Российской Федерации
от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
10. 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 нём информации»;
11. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н
«Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления);
12. Приказ Минтруда России от 28 апреля 2018 г. № 289 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
13. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный
№ 51346 от 14 июня 2018 г.);
14. Приказ Минтруда России 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, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409
от 11 октября 20018 г.);
15. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н
«Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).
16. Приказ Министерства просвещения, науки и по делам молодежи КБР от 30 апреля 2021 года № 22 / 422 «Об ответственных должностных лицах за размещение информации на сайте Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики в сети Интернет о результатах независимой 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
в Кабардино-Балкарской Республике».
17. **ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

Процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность проводилась в соответствии со следующими организационными принципами:

− полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации;

− использование квалиметрического подхода;

− использование объективных критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, научно и статистически обоснованных показателей качества оказания социальных услуг и критериев эффективности деятельности образовательных организаций;

− инструментальность и технологичность используемых показателей;

− используемые показатели должны соответствовать информационным запросам различных категории потребителей услуг в сфере образования;

− интегральные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования должны представляться с качественным анализом всех групп комплексных показателей, используемых для их расчета.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования осуществлялась по общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы[[4]](#footnote-4):

1. «Открытость и доступность информации об организации»;
2. «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления социальной услуги»;
3. «Доступность услуг для инвалидов»;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации образования»;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность осуществлялась на основе расчета интегрального показателя (определение рейтинга) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты деятельности организации образования.

Интегральный показатель представляет собой комплексную количественную оценку качества условий оказания услуг организациями образования, доступную для ранжирования соответствующих организаций.

Набор контекстных показателей и алгоритм расчета сформирован с учетом Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы[[5]](#footnote-5).

Источники информации для расчета показателей:

- официальные сайты образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

- результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, посещение организации образования);

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации образования).

**6. Содержание и и результаты процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Независимой оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в КБР проводилась с июня 2022 г. по 1 ноября 2022 г.

Независимая оценка качества оказания образовательных услуг осуществлялась в три этапа:

1. Организационно-подготовительный (июнь 2022г.);
2. Полевой этап (июль-сентябрь 2022г.);
3. Аналитически-объяснительный этап (октябрь 2022).

**На организационно-подготовительном этапе:**

- осуществлен анализ нормативно-правовой базы о предоставление услуг в сфере образования, мнений экспертов, представителей получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций образования, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и уточнения показателей качества условий оказания услуг образовательными организациями;

- разработана и согласована методика проведения работ (определены методы, осуществлен расчет и обоснование выборочной совокупности, разработан инструментарий сбора первичной информации с учетом положений вышеназванных правовых актов);

− разработан и согласован график проведения работ.

**На полевом этапе (этапе сбора первичной информации):**

- сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации;

- реализована проверка собранных данных, первичная обработка анкет и их подготовка к машинной обработке.

**На аналитически-объяснительном этапе:**

-ручная обработка данных;

-перевод данных на машинные носители и машинная обработка;

-статистическая обработка;

-характеристика состава опрошенных, репрезентативности данных опроса;

- сформирован аналитический отчет.

В 132 образовательных организациях КБР проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения на официальном сайте организации;

- экспертной оценки условий оказания услуг и доступности среды непосредственно в самой организации;

- контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;

- опроса получателей услуг и сотрудников образовательных организаций.

Экспертами выступили 7 человек. **В опросе приняло участие 20687 получателей услуг образовательных организаций**.

Среди участников опроса: женщины –67%; мужчины –33%; в возрасте до 30-ти лет –25%; 31-40 лет –45 %; 41-50 лет –18%; свыше 50 года – 12%.

В целом все образовательные организации получили достаточно высокие оценки. Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали образовательными организации. Наблюдается положительная динамика в модернизации образовательных организаций.

1. **Показатели и параметры, характеризующие открытость и доступность информации организации, оказывающей социальные услуги в сфере образования.**

Таблица 1.

Показатель1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 76 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 17 | 17 | 100,00 |

Таблица 2

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

 **(от 5,88 до 94,12 баллов).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | баллы |
| нормативно | фактически |
| 107 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД №4" ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0726025622. | 16 | 17 | 94,12 |

Таблица 3

**Параметр 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (100 баллов из 100)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | баллы |
| нормативно | фактически |
| 45 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 37 | 37 | 100,00 |
|  |  |  |  |  |

**Параметр 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы**

**(100 баллов из 100)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | баллы |
| Проявившие лояльность | Всего опрошено |
| 57 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 115 | 115 | 100,00 |

**Параметр 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (100 баллов из 100)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | баллы |
| Проявившие лояльность | Всего опрошено |
| 52 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 115 | 115 | 100,00 |

Таблица10

**Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий открытости и доступности информации об организации ( 100 баллов из 100)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  № | Образовательная организация | Критерий 1 |
| 19 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 100,00 |

1. **Показатели и параметры,**

**характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуги в сфере образования**

С помощью данной группы показателей оценивались обеспечение в организации образования комфортных условий для предоставления услуг, а также время ожидания предоставления услуги.

Таблица 12

Показатель 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)*.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | 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. | баллы |
| нормативно | фактически |
| 95 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 5 и более | 5 и более | 100 |

У 98% образовательных организаций отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

В ходе анализа параметра 2.1.. Наличие комфортных условий для предоставления услуг у организаций оценивалось наличие комфортных условий для предоставления услуг, таких как 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; иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Таблица 13

**Показатель 2.2.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | 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. | баллы |
| нормативно | фактически |
| 44 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 115 | 115 | 100,00 |

**Интегральный показатель по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**

 **(100 баллов из 100).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Образовательная организация | Критерий 2 |
| 19 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 100,00 |

1. **Показатели и параметры,**

**характеризующие доступность услуг для инвалидов**

Таблица 16

**Показатель 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:**

**- оборудованных 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 образования.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Наличие в помещениях организации социальной сферы 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. |
| количество условий доступности организации для инвалидов | баллы |
| нормативно | фактически |
| 86 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 5 и более | 5 | 100 |

Таблица 18

 **Показатель 3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | баллы |
| Лояльно настроены | Всего опрошено |
| 61 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342, организации, осуществляющие образовательную деятельность | 115,00 | 115,00 | 100,00 |

Таблица 19

**Интегральное значение по критерию 3**

 **«Доступность услуг для инвалидов».**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  № | Образовательная организация | Критерий3 |
| 19 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 100,00 |

**4. Показатели и параметры, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций образования**

 При оценки критерия доброжелательности, вежливости работников организаций образования проводился расчет значений следующих показателей:

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

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

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

Таблица 21

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | баллы |
| Лояльно настроены | Всего опрошено |
| 68 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342, организации, осуществляющие образовательную деятельность | 115,00 | 115,00 | 100,00 |

Таким образом,74% образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат по показателю 4.1.

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98.11 балла.

Таблица 22

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | баллы |
| Лояльно настроены | Всего опрошено |
| 63 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342, организации, осуществляющие образовательную деятельность | 115 | 115 | 100,00 |

68 % организаций продемонстрировали 100-бальные значения показателя 4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования.

Таблица 23

**Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации**

 **образования, при использовании дистанционных форм взаимодействия**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | баллы |
| Лояльно настроены | Всего опрошено |
| 60 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342, организации, осуществляющие образовательную деятельность | 115,00 | 115,00 | 100,00 |

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98 баллов, при этом 67 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования» среди заявленных организаций составляет 98баллов.

Таблица 24

**Интегральное значение по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования» (100 баллов из 100)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  № | Образовательная организация | Критерий4 |
| 19 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 100,00 |

Таким образом, 58 % образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий «доброжелательность, вежливость работников организаций образования».

Таблица 25

**5.Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.**

При оценке критерия удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях образования проводился расчет значений следующих показателей:

5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

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

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

Таблица 26

**Параметр 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | баллы |
| Лояльно настроены | Всего опрошено |
| 60 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342, организации, осуществляющие образовательную деятельность | 115,00 | 115,00 | 100,00 |

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98 баллов, при этом 65 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Таблица 27

 **Параметр 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | баллы |
| Лояльно настроены | Всего опрошено |
| 57 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342, организации, осуществляющие образовательную деятельность | 115,00 | 115,00 | 100,00 |

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98 баллов, при этом 64 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Таблица 28

**Параметр 5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (100 баллов из 100)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | баллы |
| Лояльно настроены | Всего опрошено |
| 66 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342, организации, осуществляющие образовательную деятельность | 115,00 | 115,00 | 100,00 |

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98,51 баллов, при этом 69,7 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среди заявленных организаций составляет 98, 2 балла, при этом 58 % организаций показали 100-бальный результат, 99% - достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов).

Таблица 29

**Интегральное значение по параметру 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг». (100 баллов из 100)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Образовательная организация | Критерий5 |
| 19 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 100,00 |

Показатель оценки качества по совокупности организаций (баллы) – **96,34** балла. При этом 21% образовательных организаций продемонстрировали максимальное интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставляемых образовательных услуг **100** баллов.

Таблица 31

**Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей,**

**характеризующих общие критерии (100 баллов из100)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Образовательная организация | Интегральный критерий |
| 19 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 100,00 |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**Основные результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

**в Кабардино-Балкарской Республике**

В исследуемых 132 образовательных организациях КБР проводилась независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения
на официальном сайте организации;

- экспертной оценки условий оказания услуг и доступности среды непосредственно в самой организации;

- контрольных звонков и контрольных электронных писем
в организацию;

- опроса получателей услуг и сотрудников образовательных организаций.

Экспертами проведения данного исследования выступили
7 человек.

**В опросе приняло участие 20687 получателей услуг образовательных организаций.**

Среди участников опроса:

женщины - 67%; мужчины - 33%; в возрасте до 30-ти лет - 25%;
31-40 лет - 45 %; 41-50 лет - 18%; свыше 50 лет - 12%.

В целом все образовательные организации получили достаточно высокие оценки.

Считаем необходимым отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали образовательные организации. Наблюдается положительная динамика в модернизации образовательных организаций.

В рамках процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории КБР
в 2022 году было исследовано 132 организаций соответствующей направленности.

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность позволяют сделать общий вывод о том,
что подавляющее большинство получателей социальных услуг в сфере образования удовлетворены соответствующими услугами.

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели характеризующие критерии:

- «Комфортность условий предоставления услуг;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации»;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Также отмечен высокий уровень информационной открытости организаций образования КБР. Все организации образования имеют информационные сайты и по большей части оцениваемых параметров соответствуют принятым нормам.

29 % образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий открытости
и доступности информации об организации.

Средний интегральный по критерию «открытость и доступность информации организации, оказывающей социальные услуги в сфере образования» - 94,98 баллов.

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию
2 «Комфортность условий предоставления услуг» среди заявленных организаций составляет - 97 баллов, при этом 98 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов).

Средняя по интегральным значениям по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди заявленных организаций составляет
92 балла, при этом 52 % организаций показали 100-бальный результат,
а 93 % - достаточно высокие интегральные значения (≥70 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения доступности социальных услуг для маломобильных групп граждан и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

58 % образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования».

Средний интегральный по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования» - 97,72 балла.

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию
5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среди заявленных организаций составляет - 98, 2 балла, при этом 58 % организаций показали 100-бальный результат, 99% - достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов).

Итоги проведенной в 2022 году НОКО продемонстрировали достаточно высокое качество условий осуществления образовательной деятельности, обеспеченных организациями-участницами.

Показатель оценки качества по совокупности организаций (баллы) – **96,34 балла**. При этом 21% образовательных организаций продемонстрировали максимальное интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставляемых образовательных услуг **100** баллов.

Самая нижняя средняя итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности составила 76,26 баллов.

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии установлены в следующем порядке:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | г.о. Баксан  | 4 | образовательные организации | -100 баллов; |
| 2. | Терский муниципальный район | 7 | образовательных организаций | - 99,77 баллов; |
| 3. | Черекский муниципальный район | 3 | образовательные организации | - 99,62 балла; |

В большинстве исследуемых организаций образования для лиц
с ограниченными возможностями здоровья обеспечены условия доступности, позволяющие этой категории граждан получать социальные услуги наравне с остальными получателями услуг,
а помещения организаций и прилегающих к ним территорий оборудованы с учетом доступности для соответствующих групп граждан.

Рейтинг организаций образования населения КБР, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности организаций реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг
(приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования 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:

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

- 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.);

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

- усилить работу попечительских советов;

- организовать дополнительное профессионального обучение руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества образования в научно-методических центрах (в том числе для приобретения специалистов в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));

- восполнить недостаток необходимого оборудования в помещениях и прилегающей территории учреждения образования для маломобильных групп получателей услуг;

- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;

- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

**Описание основных недостатков, выявленных**

**в ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями,**

**осуществляющими образовательную деятельность**

При проведении выездной проверки в образовательные организации Кабардино-Балкарской Республики, принявших участие
в НОКО-2022 года экспертами выявлены следующие основные недостатки:

- недостаточное оснащение помещений организаций
и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов;

- в некоторых организациях есть существенные проблемы
с выполнением данного показателя, связано это с тем, что оснащение помещений и территорий организации с учетом доступности инвалидов требует значительных финансовых и временных затрат;

- во многих организациях выполняются только основные условия доступности, позволяющие лицам с ограниченными возможностями здоровья получать услуги наравне с другими, такие как «наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению» и «возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому».

По остальным показателям организации испытывают существенные трудности, обусловленные такими же причинами, как и по показателю 3.1 «Оснащение помещений организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов».

Проблемы были зафиксированы при выполнении показателя
2.1 «Наличие комфортных условий осуществления образовательных услуг». Данный показатель получен у значительно меньшего количества организаций, если учитывать оценки по показателю.

Однако если обратить внимание на комментарии, оставленные получателями услуг, то данная проблема так же фиксируется.

Основной проблемой является недостаточное материальное оснащение организаций.

Получатели услуг в комментариях писали, что в ряде организаций есть сложности со спортивным инвентарем, игрушками и т.п.

По остальным показателям образовательные организации в среднем набирали высокие баллы, однако в некоторых организациях основываясь на комментариях респондентов встречались проблемы с вежливым, доброжелательным и этичным взаимодействием
с получателями услуг.

Одной из основных сложностей при оценке параметров, характеризующих показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации образования в сети "Интернет», стало отсутствие прямого соответствия информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

В связи с этим экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов.

Важно осуществлять информационную работу с обучающимися и их законными представителями по вопросам НОКО, так как выявлено, что многие респонденты проявили неосведомленность о наличии и особенностях действия каналов информационной открытости.

**Предложение по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями,**

**осуществляющими образовательную деятельность**

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых образовательных организаций рекомендованы следующие меры:

1. Совершенствовать материально-техническую базу организаций; разместить актуальную информацию о материально-техническом обеспечении организаций, а также актуальные отчеты о самообследовании на официальных сайтах в сети «Интернет».

2. Обеспечить на постоянной основе техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей образовательных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

3. Предпринять меры по повышению доступности услуг, оснащению прилегающей территории и помещений всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

С целью предоставления заинтересованным гражданам полной и актуальной информации о созданных в организации условиях доступности, необходимо в соответствующем разделе официального сайта разместить паспорт доступности организации образования и контролировать обновление представленной в нем информации.

Рекомендуем по возможности и необходимости наладить сотрудничество с организациями социального обслуживания и получить от них гарантийное письмо (или заключить соглашении) о том, что данные организации могут по запросу учреждения образования организовать какие-либо условия (предоставить во временное пользование кресло-коляску, предоставить услуги (сурдопереводчика тифлосурдопереводчика) для организации комфортных условий предоставления услуг людям с ОВЗ.

4. Провести дополнительный инструктаж сотрудников организаций, взаимодействующих с получателями услуг на различных этапах оказания услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения, в том числе при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

5. Продолжить работу по популяризации сайта bus.gov.ru, обеспечив наличие на официальных сайтах организаций:

- корректной ссылки на официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях bus.gov.ru с результатами НОКО, заменив неработающие/ устаревшие;

- корректной ссылки на карточку образовательной организации на официальном сайте bus.gov.ru, сопроводив ее приглашением оставить отзыв о качестве услуг, принять участие в оценке деятельности образовательных организаций на официальном сайте bus.gov.ru;

- отчетов по реализации планов по результатам НОКО с указанием о выполнении/невыполнении их в полном объеме.

Поверхность пешеходных путей, предназначенных для передвижения инвалидов, должна быть ровная, без швов и нескользкая, в том числе при увлажнении. Имеющиеся на пути небольшие перепады уровней должны быть сглажены.

Покрытие пешеходных дорожек, тротуаров, съездов, пандусов и лестниц должно быть из твердых материалов, ровным, не создающим вибрацию при движении по нему. Их поверхность должна обеспечивать продольный коэффициент сцепления 0,6-0,75 кН/кН, в условиях сырой погоды и отрицательных температур- не менее 0,4 кН/кН.

Покрытие из бетонных плит или брусчатки должно иметь толщину швов между элементами не более 0,01 м. Покрытие из рыхлых материалов, в том числе песка и гравия, не допускаются.

Ширина пешеходного пути с учетом встречного движения инвалидов на креслах-колясках должна быть не менее 2,0 м. В условиях застройки в затесненных местах допускается в пределах прямой видимости снижать ширину пешеходного пути движения до 1,2 м.
При этом следует устраивать не более чем через каждые 25 м горизонтальные площадки (карманы) размером не менее 2,0 х 1,8 м для обеспечения возможности разъезда инвалидов на креслах-колясках.

Продольный уклон путей движения, по которому возможен проезд инвалидов на креслах-колясках, не должен превышать
5%, поперечный 2%.

В местах изменения уклонов необходимо устанавливать искусственное освещение не менее 100 лк на уровне поверхности пешеходного пути.

На индивидуальных автостоянках на участке около или внутри зданий учреждений обслуживания следует выделять 10% мест (но не менее одного места) для транспорта инвалидов.

* Парковки обязательно должны предусматривать:
* Специализированную разметку парковки;
* Специализированные места для автотранспорта инвалидов на креслахколясках;
* Предпочтительные пути движения, должны исключать передвижение позади припаркованных машин.

Зона безопасности: ширина пути 1200 мм (для доступа к багажнику и автомобилю с подъѐмником, расположенным сзади), с расположением вне зоны движения.

Особая разметка зоны (1200 мм шириной) между специальными парковочными местами.

Пандус или пути движения в том же уровне.

Все внешние пути движения расположенные на прилегающей территории обязательно должны иметь непрерывные доступные для людей с инвалидностью пути движения: от зон посадки/высадки из транспорта, от парковок, от остановок общественного транспорта до входа в сооружение. И конечно, они должны соответствовать общим требованиям к характеристикам доступных путей движения, согласно СП 59.13330 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

При ширине лестниц на основных входах в здание 4,0 м.и более следует дополнительно предусматривать разделительные двухсторонние поручни.

Входная площадка при входах, доступных МГН, должна иметь:

- навес, водоотвод, и в зависимости от местных климатических условий.

Размеры входной площадки при открывании двери наружу должны быть 1,4 х 2,0 м или 1,5 х1,85 м. Размеры входной площадки с пандусом не менее 2,2 х 2,2 м.

Поверхности покрытий входных площадок и тамбуров должны быть твердыми, не допускать скольжения при намокание и иметь поперечный уклон в пределах 1%-2%.

Ступени лестниц должны быть ровными, без выступов и с шероховатой поверхностью. Ребро ступени должно иметь закругление радиусом не более 0,05 м.

Боковые края ступеней, не примыкающие к стенам, должны иметь бортики высотой не менее 0,02 м. или другие устройства для предотвращения соскальзывания трости или ноги.

Здания, где должны быть санитарно-бытовые помещения для посетителей, должны содержать специально оборудованные для инвалидов доступные кабины в уборных. При этом должна обеспечиваться доступность уборных общего пользования для людей с нарушением зрения.

Универсальные кабины уборных следует предусматривать не далее 40 м от основной зоны оказания услуг на объекте или расположения рабочих мест инвалидов.

Доступная кабина в общественной уборной должна иметь размеры не менее: ширина - 1,65, глубина - 2,2, ширина двери - 0,9. В кабине сбоку от унитаза следует предусматривать пространство рядом с унитазом шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски.

В кабине должно быть свободное пространство диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски. Двери должны открываться наружу.

Размеры универсальной кабины в плане должны быть не менее: ширина - 2,2, глубина - 2,25.

В соответствии с п. 8 «Специальные требования к местам обслуживания МГН в общественных зданиях» СП 59.13330.2012, и требованиями СП 118.13330.

Для лиц с НОДА (на креслах-колясках), самым важным элементом является обеспечение зоны доступа в вертикальной плоскости. Необходимо обращать внимание на отсутствие порогов, на соблюдение нормативов продольных и поперечных уклонов, на ширину проѐмов, на наличие специальных разворотных зон. Таким образом, всѐ, что помогает и способствует передвижению по вертикальным путям движения, можно отнести к средствам обеспечения доступности для людей на креслах-колясках:

- Пандусы различных модификаций, как стационарные, так и переносные;

- Подъѐмники различных модификаций, как вертикального так и наклонного перемещения;

- ступенькоходы;

- лестницы-трансформеры и т.д.

Для лиц с нарушением зрения - создание безопасных путей движения.

Такие пути создаются при помощи тактильной и/или акустической разметки пространства. При этом необходимо учитывать, что подготовка по доступности пространства для тотально слепых людей и для слабовидящих, имеет в корне различные зоны тактильной доступности и звукового восприятия.

- тифлотехнические устройства - это средства, облегчающие инвалидам по зрению ориентирование в пространстве, работу и усвоение информации;

- мнемосхемы тактильные и тактильно-звуковые;

- звуковые маяки;

- тактильная наземная предупреждающая разметка;

- тактильные таблички, с дублированием шрифтом Брайля;

- тактильные мнемосхемы;

- речевые информаторы;

- любые тактильные поверхности схемы, карты, элементы, наклейки.

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

**для образовательных организаций по улучшению качества условий оказания услуг**

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение**

**«Средняя общеобразовательная школа имени А. Т. Канкошева с.п. Дейское» Терского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики**

ИНН: 0705002342

Вид - " организации, осуществляющие образовательную деятельность "

Численность получателей услуг организации\*:

287

Численность респондентов\*:

115

Доля респондентов\*:

0.4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| критерий открытости и доступности информации об организации | критерий комфортности условий предоставления услуги | критерий доступности услуг для инвалидов | критерий доброжелательности, вежливости работников организации | критерий удовлетворенности условиями оказания услуг | Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации |
| 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |

Замечаний не выявлено. Высокие результаты по всем показателям в рамках основных критериев.

**Рекомендации:**

Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации в соответствии с требованиями ФГОС.

Условия доступности образовательных услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответстие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;

Систематизировать информацию на официальной сайте образовательной организаци в соответствии с [Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202011130032) «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

Приложение 1.

Таблица20.

**РЕЙТИНГ**

**по интегральным показателям независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в 2022 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Место в рейтинге | Образовательная организация | Критерий открытости и доступности информации об организации | Критерий комфортности условий предоставления услуги | Критерий доступности услуг для инвалидов | Критерий доброжелательности, вежливости работников организации | Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг | Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации |
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ. А.Т. КАНКОШЕВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДЕЙСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705002342. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |

Приложение 2.

Таблица21.

Цветовые градации в рамках аналитического отчета

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛИЦЕЙ № 2" ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711041170. | 99,52 - 100 | Отлично |
| 2 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №2 С. АЛТУД" ПРОХЛАДНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0716006370. | 98,52- 99,46 | Очень хорошо |
| 3 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА ИМ.С.А.КАРДАНОВА СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕРЕКСКОЕ" ТЕРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0705001853. | 97,50- 98,4 | Хорошо |
| 4 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД №3" ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0726025654. | 96,62- 97,4 | Выше среднего  |
| 5 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД №22" ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0725031503. | 94,76-96,14 | Среднее значение |
| 6 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД № 31" ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0726023791. | 94,02 - 94,40 | Ниже среднего значения |
| 7 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД №77" ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037671. | 76,94- 93,34 | Удовлетворительно |

Приложение 3.

Таблица22.

Цветовые градации в рамках https://bus.gov.ru/top-organizations-second[[6]](#footnote-6)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2022-12-26 (2) | Неудовлетворительно |
| 2 | Ниже среднего |
| 3 | Удовлетворительно |
| 4 | Хорошо  |
| 5 | Отлично  |

Таким образом, 98,48 % образовательных организации КБР в 2022 году попали в темно-зеленую зону (Отлично),

1,52 % попали в зеленую зону (Хорошо).

1. [Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](https://rosmintrud.ru/docs/laws/126) «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» [↑](#footnote-ref-1)
2. [Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](https://rosmintrud.ru/docs/laws/126) «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» [↑](#footnote-ref-2)
3. Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ "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" [↑](#footnote-ref-3)
4. [Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»](https://static-1.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/038/555/original/0001201806050003.pdf?1529046242) [↑](#footnote-ref-4)
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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" (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409) [↑](#footnote-ref-5)
6. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях [↑](#footnote-ref-6)