Аналитический отчет по результатам независимой оценки качества

 оказания услуг МБОУ «ЯС(к)Ш» составляет 95,9 баллов (отлично)

Основания для проведения исследования:

* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-03 «Об образовании в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 05.12.2017 № Э92-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" от 05.12.2017 № Э92-ФЗ (последняя редакция);
* Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
* Указ Президента РФ от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
* Указ Президента РФ от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607";
* 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» (с изменениями и дополнениями);
* Постановление Правительства РФ от 14.11. 2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению Независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;
* Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203 (ред. от 14.04.2018) «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицины»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203" (постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");
* Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации";
* 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»;
* Распоряжения Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» (с изменениями на 20 января 2015 года);
* Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;
* Приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 №1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;
* Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
* Приказ Минпросвещения России от 9 октября 2018 г. № 112 «Об организации в Министерстве просвещения Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями»;
* 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, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726);
* Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 25 апреля 2019 г. N 54499);
* Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
* Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 26.09.2014 года № 11-3/10/П-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Письмо Министерства образования и науки РФ от 14.09.2016 № 02­860 «Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
* Приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. N 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (с изменениями на 14 мая 2019 года);

Цель исследования:

* повышения открытости системы образования;
* улучшения информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
* установление диалога между образовательными организациями и гражданами, потребителями услуг;
* понять: как достигнутые образовательными организациями результаты и их значимость оцениваются потребителями образовательных услуг (обучающимися и их родителями (законными представителями).

Задачи исследования:

* выявление соответствия представления информации о работе образовательной организации на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
* интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
* получение сведений от получателей услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
* выявление и распространение передового опыта образовательных организаций г. Ялта Республики Крым в части создания качественных условий, осуществления образовательной деятельности;
* подготовка предложений для улучшения качества работы образовательной организации;
* формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций; г. Ялта Республики Крым.

Объект исследования

Образовательные организации муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым

Предмет исследования

Качество оказания услуг образовательными организациями муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым

Перечень исследуемых показателей

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 №273-Ф3 «Об образовании в Российской Федерации» с учетом всех актуальных дополнений и изменений, источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

* официальные сайты образовательных организаций в информационно­коммуникационной сети «Интернет»;
* информационные стенды в помещениях образовательных организаций;
* официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
* результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение образовательных организаций);
* мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

Сбор данных по показателям НОК УООД осуществлялся организацией оператором следующими методами:

* анализ основных сведений об образовательной организации, размещенных на информационных стендах в помещениях образовательных организаций;
* контент-анализ информации на сайтах образовательных организаций;
* анализ основных сведений об образовательной организации, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru>);
* анализ Отчета о результатах самообследования образовательной организации за предшествующий самообследованию календарный год, размещенный на сайте образовательной организации в сети «Интернет»;

Заполнение оператором анкет по каждой образовательной организации по 3 основным группам критериев:

* критерий, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (3 показателя);
* критерий, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (1 показатель);
* критерий, касающийся доступности образовательных услуг для инвалидов (2 показателя);

Социологический опрос потребителей образовательных услуг (респондентов) на базе электронного мониторинга на сайте в сети Интернет с обязательной идентификацией образовательной организации, для выявления позиций, мнений о качестве предоставляемых услуг образовательными организациями по пяти основным критериям:

1. Открытость и доступность информации об образовательной организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Итоговый показатель по МБОУ «ЯС(к)Ш» составляет 95,9 баллов (отлично)

В таблице представлены итоги независимой оценки в более подробной детализации по каждому критерию

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Вопрос | Средний балл | Максимальный балл |
| КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ образовательной организации |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами |
| 1.1.1 | Наличие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах | 100,00 | 100,00 |
| 1.1.2 | Наличие информации о деятельности организации | 88,89 | 100,00 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| социальной сферы, размещенной на официальном сайте |  |  |
| !•-. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиях с получателями услуг и их функционирование |
| 1.2.1 | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации | 60,00 | 100,00 |
| 1.3. | ПОКАЗАТЕЛЬ 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 1.3.1 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации размещенной на информационных стендах в помещении | 99,17 | 100,00 |
| 1.3.2.. . | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» | 99,17 | 100,00 |
| ИТОГО | ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ I | 86,33 | 100,00 |
| 2.1 | Обеспечение в образовательной организации условий для предоставления услуг. |
| 2.1.1 | Наличие комфортных условий для предоставления услуг | 100,00 | 100,00 |
| 2.2 Доля образоваг | получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг гельной организацией. |
| 2.2.1. | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией | 99,17 | 100,00 |
| ИТОГО ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ II | 99,59 | 100,00 |
| 3.1  | Наличие оборудования помещений образовательной организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов |
| 3.1.1 | Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории | 80,00 | 100,00 |
| J.Z Наличие обеспечения в образовательной организации условий доступности |

|  |
| --- |
| позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| 3.2.1 | Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 100,00 | 100,00 |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. |
| 3.3.1 | Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | 99,17 | 100,00 |
| ИТОГО ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ III | 93,75 | 100,00 |
| 4.1Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. |
| 4.1.1 | Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | 100,00 | 100,00 |
| 4.2Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию |
| 4.2.1 | Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | 100,00 | 100,00 |
| 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. |
| 4.3.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |  |
| ИТОГО ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ IV | 100,00 | 100,00 |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации). |
| 5.1.1 | Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | 100,00 | 100,00 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.2.1 | Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации | 100,00 | 100,00 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 5.3.1 | Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | 100,00 | 100,00 |
| ИТОГО ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ V | 100,00 | 100,00 |

Директор МБОУ»ЯС(К)Ш» Н.Н. Бондаренко