

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ОБРАЗОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА ЛЬГОВА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, является одной из форм общественного контроля, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Льгова Курской области, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";
- Федеральный закон от 05 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, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об учреждении 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. 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;

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «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»;

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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»;

- 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;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» (с изменениями и дополнениями).

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями города Львова Курской области, осуществляющими образовательную деятельность, является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями на территории города Львова Курской области, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Львова Курской области.

2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет».

3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

16. Расчет показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность и расчет рейтинга образовательных организаций города Львова Курской области.

17. Разработка предложений по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Львова Курской области.

Объект исследования – образовательные организации, расположенные на территории города Льгова Курской области в 2023 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Льгова Курской области в 2023 году на основе общедоступной информации.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

- 1) анализ официальных сайтов организаций образования в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;
- 2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;
- 3) опрос получателей услуг.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;
- на основе технического задания разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;
- разработаны инструкции проведения анкетирования;
- осуществлен поиск адресов сайтов организаций образования, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- проведения опросов следующих респондентов:
 - получатели образовательных услуг образовательных организаций города Львова Курской области, в возрасте 14 и более лет;
 - родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Львова Курской области, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и предложениями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения сбора, обобщения и анализа информации осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Таблица 3.1 Критерий «Открытость и доступность информации об организации образования»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
Средний балл	94,46	74,62	97,62	89,77	-
7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Львова»	95	100	97	97,3	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Львова»	99	90	99	96,3	2

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 г. Львова»	100	90	98	96,2	3
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 г. Львова»	95	90	99	95,1	4
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Львова»	93	90	96	93,3	5
12. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Львова»	85	90	98	91,7	6
13. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества г. Львова»	98	60	98	86,6	7
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 г. Львова»	96	60	99	86,4	8
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Львова им. В. Б. Бессонова»	96	60	98	86	9
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Львова»	98	60	96	85,8	10
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 г. Львова»	95	60	98	85,7	11
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 г. Львова»	97	60	95	85,1	12
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 г. Львова»	81	60	98	81,5	13

Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
Средний балл	96,92	92,77	94,85	-
13. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества г. Львова»	100	98	99	1
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Львова им. В. Б. Бессонова»	100	95	97,5	2
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 г. Львова»	100	94	97	3
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 г. Львова»	100	93	96,5	4
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Львова»	100	92	96	5
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 г. Львова»	100	92	96	
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Львова»	100	91	95,5	6
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 г. Львова»	100	91	95,5	
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Львова»	100	91	95,5	
7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Львова»	100	91	95,5	
12. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Львова»	100	91	95,5	
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 г. Львова»	80	94	87	7
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 г. Львова»	80	93	86,5	8

Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
Средний балл	32,31	56,92	95,77	61,19	-
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Льгова»	60	100	92	85,6	1
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 г. Льгова»	60	100	89	84,7	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Льгова им. В. Б. Бессонова»	60	60	100	72	3
12. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Льгова»	100	20	100	68	4
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 г. Льгова»	40	60	100	66	5
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 г. Льгова»	60	40	100	64	6
7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Льгова»	0	80	100	62	7
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Льгова»	40	60	71	57,3	8
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Льгова»	0	60	100	54	9
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 г. Льгова»	0	60	100	54	
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 г. Льгова»	0	40	100	46	10
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 г. Льгова»	0	40	100	46	

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
13. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества г. Львова»	0	20	93	35,9	11

Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
Средний балл	97,62	97,15	96,85	97,28	-
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 г. Львова»	100	100	98	99,6	1
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 г. Львова»	100	100	97	99,4	2
12. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Львова»	100	100	96	99,2	3
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 г. Львова»	98	100	99	99	4
7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Львова»	100	97	100	98,8	5
13. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества г. Львова»	98	99	99	98,6	6
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 г. Львова»	98	97	97	97,4	7
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 г. Львова»	98	97	97	97,4	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Львова им. В. Б. Бессонова»	98	95	98	96,8	8
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Львова»	96	96	93	95,4	9

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Львова»	97	92	97	95	10
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Львова»	92	96	95	94,2	11
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 г. Львова»	94	94	93	93,8	12

Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
Средний балл	95,92	96,46	97,38	96,76	-
13. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества г. Львова»	98	99	99	98,7	1
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 г. Львова»	97	97	100	98,5	2
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 г. Львова»	98	98	98	98	3
7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Львова»	97	94	100	97,9	4
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Львова им. В. Б. Бессонова»	95	97	99	97,4	5
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 г. Львова»	97	97	97	97	6
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 г. Львова»	96	96	98	97	

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Льгова»	97	97	96	96,5	7
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 г. Льгова»	97	90	98	96,1	8
12. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Льгова»	97	95	96	96,1	
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Льгова»	93	98	96	95,5	9
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Льгова»	92	99	96	95,4	10
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 г. Льгова»	93	97	93	93,8	11

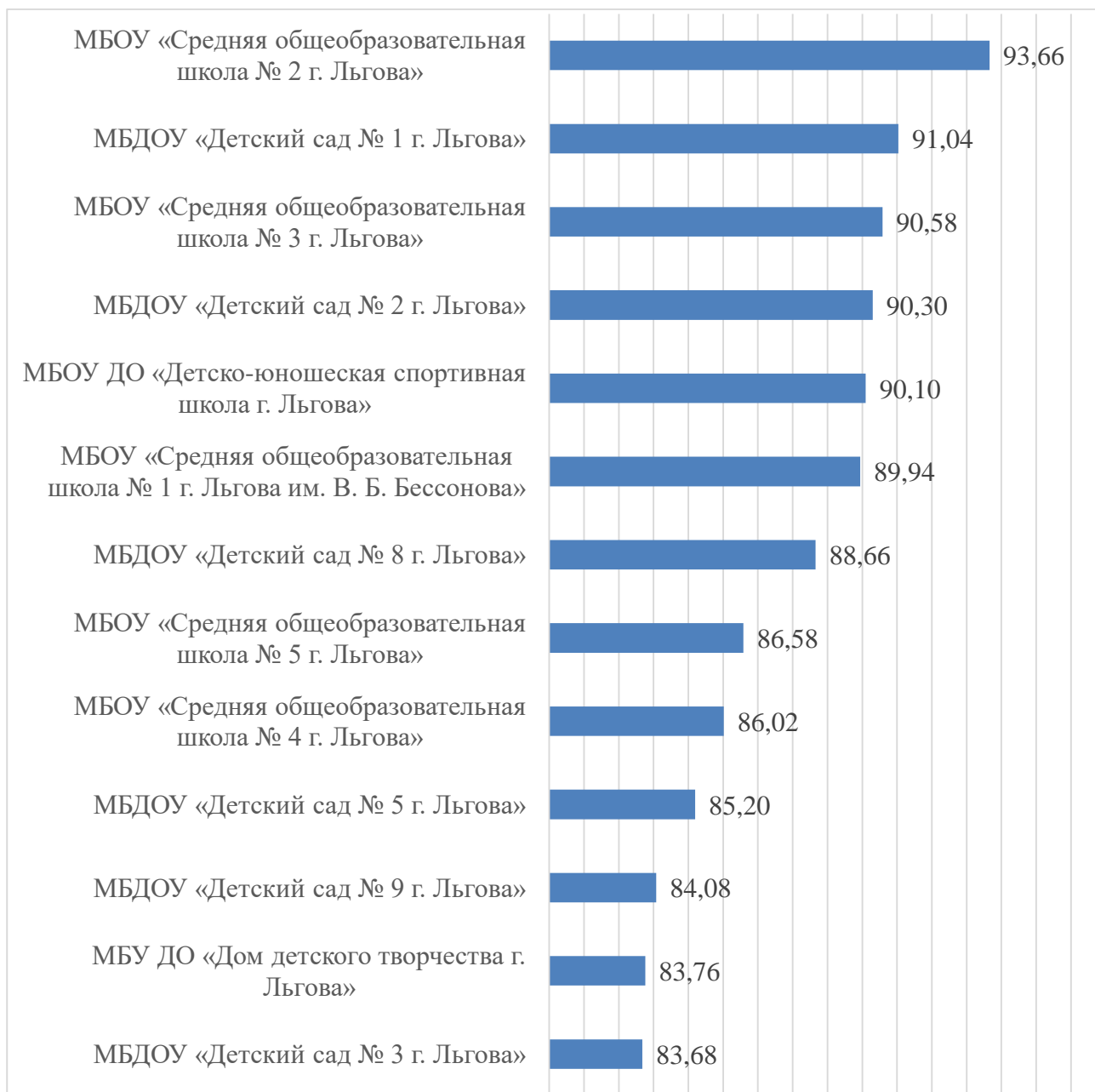
Таблица 4. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Льгова Курской области

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Средний балл	89,77	94,85	61,19	97,28	96,76	87,97	-

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Львова»	96,3	95,5	85,6	95,4	95,5	93,66	1
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 г. Львова»	96,2	96	66	99	98	91,04	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 г. Львова»	85,1	95,5	84,7	93,8	93,8	90,58	3
7. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Львова»	97,3	95,5	62	98,8	97,9	90,3	4
12. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Львова»	91,7	95,5	68	99,2	96,1	90,1	5
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Львова им. В. Б. Бессонова»	86	97,5	72	96,8	97,4	89,94	6
10. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 г. Львова»	85,7	97	64	99,6	97	88,66	7
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Львова»	93,3	96	54	94,2	95,4	86,58	8

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Льгова»	85,8	95,5	57,3	95	96,5	86,02	9
9. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 г. Льгова»	95,1	87	46	99,4	98,5	85,2	10
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 г. Льгова»	86,4	86,5	54	97,4	96,1	84,08	11
13. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества г. Льгова»	86,6	99	35,9	98,6	98,7	83,76	12
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 г. Льгова»	81,5	96,5	46	97,4	97	83,68	13

Гистограмма 1. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Льгова Курской области



ПРОТОКОЛ №4
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Льгова»

Регион: Курская область

Адрес: 307751, Курская область, г. Льгов, ул. Куйбышева, д. 20

Ф.И.О. руководителя: Грачёва Елена Алиевна

Контактный телефон: 89192734174

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	85,8
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	98
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	60
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	96
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	95,5
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	91
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	57,3
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	71
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	95
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	97
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	92
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия"	97
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	96,5
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	97
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	96
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		86,02 (9)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 № 831. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о стаже работы по специальности педагогического работника
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций города Льгова Курской области проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 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".

2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность обучающихся в образовательных организациях, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, составила 2 069 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций города Льгова Курской области.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

№	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Льгова им. В. Б. Бессонова»	224	545	41,1
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Льгова»	214	435	49,2
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 г. Льгова»	210	428	49,07
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Льгова»	164	381	43,04
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 г. Льгова»	173	352	49,15
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 г. Льгова»	85	167	50,9

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

№	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
7	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Льгова»	34	63	53,97
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 г. Льгова»	62	98	63,27
9	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 г. Льгова»	32	70	45,71
10	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 г. Льгова»	48	77	62,34
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 г. Льгова»	62	121	51,24
12	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Льгова»	578	1400	41,29
13	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества г. Льгова»	183	443	41,31
	Всего:	2069	4580	

ПРОТОКОЛ №4
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 г. Льгова»

Регион: Курская область

Адрес: 307751, Курская область, г. Льгов, ул. Куйбышева, д. 20

Ф.И.О. руководителя: Грачёва Елена Алиевна

Контактный телефон: 89192734174

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	85,8
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	98
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	60
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте в сети "Интернет"	96
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	95,5
2.1	Показатель "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией"	91
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	57,3
3.1	Показатель "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в образовательной организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	71
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования"	95
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию"	97
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию"	92
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при"	97

	использовании дистанционных форм взаимодействия"	
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	96,5
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым"	97
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации"	96
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		86,02 (9)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 № 831. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о стаже работы по специальности педагогического работника
- об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения образовательной организации и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в образовательной организации

В образовательной организации недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

