


УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Общественного  
совета  
при Исполнительном  
комитете  
муниципального образования  
город Набережные Челны  
 Т.Ю, Гусева  
22.11. 2022 года

## СВОДНЫЙ ОТЧЕТ

### **о результатах независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования и культуры города Набережные Челны Республики Татарстан, проведенного в 2022г.**

Согласно плану Общественного совета при Исполнительном комитета муниципального образования город Набережные Челны на 2022 год в период с 19 ноября по 30 ноября 2022 года состоялась независимая оценка качества условий (далее – НОКУ) оказания услуг организациями в сфере образования.

**Цель:** выявить организационные, содержательные, информационные дефициты в предоставлении образовательных услуг учреждениями дошкольного образования и определить пути их разрешения.

**Задачи:**

- организовать в образовательных организациях и учреждениях культуры (далее – ОО и УК) сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления услуг потребителям в сфере образования и культуры;
- повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых услуг;
- выявить положительные тенденции в развитии ОО и УК, обозначить «риски» и пути их минимизации;
- сформировать рейтинг ОО и УК по предоставлению услуг потребителям в сфере образования и культуры, значимого для широкого круга заинтересованных пользователей.

Нормативной основой при проведении НОК условий оказания услуг явились следующие документы: Федеральный закон от 21 июля 2014г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями

в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»(с изменениями и дополнениями), Федеральный Закон №392-ФЗ от 05.12.2017 года «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», Приказ от 13 марта 2019 г. N 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».

Согласно решениям Общественного Совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны от 15.09.2022 года

- утверждены сроки проведения НОК оказания услуг муниципальными ОО: с 19 ноября по 30 ноября 2022 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);

–определен перечень 67 организаций для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере образования и культуры;

– утверждены критерии НОК условий оказания услуг организациями;

– определен оператор по проведению НОК условий оказания услуг – председатель Набережночелнинской городской профсоюзной организации работников образования на условиях благотворительности;

– определены задачи перед оператором, председателем и членами рабочих групп: добровольными народными экспертами и волонтерами (в количестве 55 человек) по осуществлению сбора, обобщению и анализу полученной информации.

Независимая оценка качества условий предоставления услуг осуществлялась по пяти основным блокам критериев:

<b>№ критерия</b>	<b>Наименование общих критериев оценки</b>	<b>Максимальное интегральное значение критерия по одной ОО</b>	<b>Значимость показателя</b>	<b>Значение показателя с учетом его значимости</b>
1	Открытость и доступность информации об общеобразовательной	100 баллов	30%/30%40%	100 баллов

	организации			
2	Комфортность условий предоставления услуг	100 баллов	50%/50%	100 баллов
3	Доступность услуг для инвалидов	100 баллов	30%/40%/30%	100 баллов
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников общеобразовательной организации	100 баллов	40%/40%/20%	100 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	30%/20%/50%	100 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, формировалось на основе оценки следующих подкритериев:

**I. Открытость и доступность информации об организации** (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов организации, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов организации) – 100% - 100 баллов:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по

оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (40% - 40 баллов):

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (20% - 20 баллов)

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (20% - 20баллов)

**II. Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания ее предоставления** (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов организации, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов организации) – 100% - 100 баллов:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (50% - 50 баллов)

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией (50% - 50 баллов)

**III. Доступность услуг для инвалидов – 100% - 100 баллов:**

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

3.1.1 - Наличие в помещениях организации 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 (30% - 30 баллов)

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.2.1 - Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (40% - 40 баллов)

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. (30% - 30 баллов)

**IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО** (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и

прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (40% - 40 баллов)

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

4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию (40% - 40 баллов)

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

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников 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.) (20% - 20 баллов)

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования и т.д.) – 100% - 100 баллов:

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (30% - 30 баллов)

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (20% - 20 баллов)

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

5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (50% -- 50 баллов).

Охват организаций НОК в отчетном году составил **36** удельного веса от общего числа организаций, подлежащих проверке НОК.

Общий уровень удовлетворенности условиями организации услуг в муниципальном образовании город Набережные Челны составил **93,86** баллов.

В процедурах проведения НОК условий оказания услуг были использованы различные формы получения достоверной информации:

- контент-анализ информации на официальных сайтах организации, на информационных стендах и табличках;
- изучение статистических документов, отчетов о результатах самообследования в организации;
- визуальный осмотр состояния учебных кабинетов и групп, внутренних помещений и дворовой территории организации;
- наблюдение на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в организации;
- изучение мнения администрации организации на предмет качества условий предоставления услуг;
- метод «тайных /слепых» звонков для оценки оперативности реагирования и времени ожидания;
- анкетирование родителей, законных представителей получателей образовательных услуг и посетителей организации культуры.

Социологическое исследование на основе анкетирования потребителей услуг, проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки –25% респондентов от общего числа потребителей услуг в организации. Анкетированием было охвачено **7766** человек, из которых мужчин – **1804** чел., женщин -- **6162** чел.

#### **Результаты оценочных процедур по муниципальному образованию.**

Результаты оценочных процедур НОК условий оказания услуг и их интерпретация в данном аналитическом отчете представлены в виде количественных (количество баллов) и процентных (процент от максимального балла, определенных по каждому блоку общих критериев) характеристик.

Итоги НОК условий оказания услуг **67** организациям по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **31667** баллов из **33500** возможных максимальных баллов, что в

процентном отношении – **94,5%** от общего числа максимальных баллов. В том числе по пяти основным блокам критериев:

<b>№ критерия</b>	<b>По совокупным результатам общих критериев оценки по муниципальному образованию</b>	<b>Интегральное значение критерия по муниципальному образованию (в баллах)</b>	<b>% (от максимального интегрального значения критерия по муниципальному образованию)</b>
1	По результатам оценки открытости и доступности информации о дошкольной образовательной организации	97,6 баллов	98%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	97,2 баллов	97%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	85,8 баллов	86%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников дошкольной образовательной организации	96,7 баллов	97%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	97,9 балла	98%

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности, доброжелательности, компетентности и вежливости, удовлетворенности качеством оказания услуг (Приложение №1).

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 40% до 100%.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам представлена ниже:

<b>№ п/п</b>	<b>Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ДОО</b>	<b>Уровень</b>	<b>Количество ОО</b>	<b>№ организаций общего образования</b>
1	От 81 баллов до	Оптималь-	67	<i>Средний балл – 94,9 балла</i>



	100 баллов включительно	ный		Все организации образования и культуры
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ- ный	0	<i>Средний балл – 0 балла</i>
3	Менее 40 баллов	Не эффектив- ный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>

**В сумме 5-ти показателей НОК условий образовательной деятельности среди 67 организаций выявлено:**

67 организации показали результат от 81 балла до 100 баллов, то составляет 100% учреждений.

- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

№п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 100 баллов)	Комфортность условий (max 100 баллов)	Доступность услуг для инвалидов (max 100 баллов)	Доброжелательность, вежливость работников (max 100 баллов)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (max 100 баллов)	Общее количество баллов (max 100 баллов)	Средний балл	Рейтинг
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	100	100	100	100	100	500	100	1
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Полилингвальная гимназия № 59 «Адымнар-Чаллы»	100	100	100	100	100	500	100	1
3	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №15"	100	100	100	100	100	500	100	1
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №19 с углубленным	100	100	98	100	100	498	100	1

	изучением предметов"								
5	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение №104 «Бэлэкэч»	100	100	100	100	100	500	100	1
6	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №103 «Тургай»	100	100	100	100	100	500	100	1
7	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида №106 «Забава»	100	100	100	100	100	500	100	1
8	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребёнка - детский сад № 111 «Батыр»	100	100	100	100	100	500	100	1
9	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 114 «Челнинская мозаика»	100	100	100	100	100	500	100	1
10	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 115 «Звездочки»	100	100	100	100	100	500	100	1
11	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 118 «Яблочко»	100	99	100	100	100	499	100	1

12	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №130 «Калейдоскоп»	100	100	100	100	100	500	100	1
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития воспитанников №131 «Лучики»	100	100	100	100	100	500	100	1
14	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №11"	99	99	99	100	100	497	99	2
15	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №32" с углубленным изучением отдельных предметов	100	100	97	100	100	497	99	2
16	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №53"	100	99	97	98	98	493	99	2
17	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №58"	100	100	95	100	99	494	99	2

18	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида № 12 "Гусельки"	99	100	100	94	100	493	99	2
19	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад "Серебряное копытце"	95	100	99	100	100	494	99	2
20	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №40 с углубленным изучением отдельных предметов"	100	95	93	100	100	488	98	3
21	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 14»	100	100	90	100	100	490	98	3
22	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 5 «Теремок»	94	100	94	100	100	488	98	3
23	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №30 "Белочка"	100	100	90	100	100	490	98	3
24	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №31 с углубленным изучением отдельных предметов"	99	98	96	97	97	487	97	4

25	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №35 с углубленным изучением предметов"	100	98	97	94	98	487	97	4
26	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Лицей интернат №79"	99	99	86	100	100	484	97	4
27	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида №6 "Незабудка"	94	99	97	97	97	484	97	4
28	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №25 "Сказка"	95	100	90	100	100	485	97	4
29	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №101 «Щелкунчик»	98	100	88	98	100	484	97	4
30	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гимназия №2 им. М.Вахитова"	100	100	78	100	100	478	96	5
31	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №4"	100	100	80	100	100	480	96	5

32	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №6"	100	90	90	100	100	480	96	5
33	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №9"	100	100	80	100	100	480	96	5
34	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гимназия №29"	99	97	93	93	99	481	96	5
35	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №58 «Тополек»	96	100	94	90	98	478	96	5
36	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №96 "Умничка"	96	97	100	77	96	481	96	5
37	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 76 "Ветерок"	100	100	78	100	100	478	96	5
38	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательному - речевому направлению развития детей №26 "Лейсан"	88	96	100	97	100	481	96	5

39	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №44 с углубленным изучением отдельных предметов"	100	100	70	100	100	470	94	6
40	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка -детский сад № 86 "Электроник"	90	97	100	89	100	476	95	6
41	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №1"	100	100	60	100	100	460	92	7
42	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад компенсирующего вида № 8 "Зоренька"	95	90	100	85	100	470	94	7
43	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребёнка - детский сад №64 "Ландыш"	100	100	70	100	100	470	94	7
44	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №88 "Лесовичок"	96	100	90	85	99	470	94	7
45	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №28"	100	77	86	93	96	452	90	8

46	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №55 «Шалунишка»	100	100	64	100	100	464	93	8
47	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №22"	92	87	66	89	91	425	85	9
48	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №18 с углубленным изучением отдельных предметов"	96	92	59	78	95	420	85	9
49	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребёнка- детский сад №21 «Радость»	100	100	60	100	100	460	92	9
50	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 33 "Колобок"	100	100	62	97	100	459	92	9
51	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида № 40 "Колосок"	100	100	61	100	100	461	92	9
52	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №25"	93	89	48	84	89	403	81	10



53	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида №20 "Олеся"	98	95	60	100	100	453	91	10
54	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №28 «Снежинка»	100	100	55	98	100	453	91	10
55	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 95 «Балкыш»	100	100	57	100	100	457	91	10
56	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №7 "Рябинушка"	100	99	49	95	100	443	89	11
57	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №16 «Скворушка»	100	100	49	98	100	447	89	11
58	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение №31 "Красная шапочка"	100	98	49	98	100	445	89	11
59	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №32 «Чайка»	86	99	68	94	97	444	89	11
60	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад	100	100	43	100	100	443	89	11

	№80 "Реченька"								
61	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад № 83 "Фея"	100	100	43	100	100	443	89	11
62	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка- детский сад №47 ""Айгуль"	100	100	40	100	100	440	88	12
63	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида №71 "Кораблик"	100	100	43	97	100	440	88	12
64	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №93 "Ласточка"	100	100	40	100	100	440	88	12
65	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 29 "Березка"	99	100	43	92	100	434	87	13
66	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида № 35 "Соловушка"	100	100	49	88	100	437	87	13
67	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад № 94 "Лилия"	100	100	43	92	100	435	87	13

## **Результаты проведения НОК условий оказания услуг по каждому из пяти блоков основных критериев качества предоставления услуг организациями.**

По первому блоку «Открытость и доступность информации об организации» (на основе информации, размещённой на сайте организации).

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования и культуры, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет - представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты организации служат площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволяют наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убеждают их в высокой репутации организации и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов организации учитывались:

-информативность сайта организации (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

-наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами организации).

-пользовательская доступность и мобильность сайта организации.

Исследование интернет-сайтов организации осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц [web-ресурса](#) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент - анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **6596** баллов из **6700** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **98%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **98,4** баллов.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг образовательных организаций по совокупности интегральных

общих значений критерия **открытости и доступности информации о организации** (Приложение №2)

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от **86** балла до **100** баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев организации по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ ОО
1.	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	67	<i>Средний балл – 98,4 баллов Все ОО и УК</i>
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>
3	Ниже 40 баллов	Не эффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>

По результатам обработанных материалов НОК условий образовательной деятельности 61 образовательных учреждений города по разделу **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»** выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли 48 учреждений: это ДОУ №№7, 28, 16, 31, 35, 33, 94, 71, 64, 93, 30, 40, 47, 55, 76, 80, 83, 95, 103, 104, 106, 111, 114 118, 130, 131, 21, 115, МБУ «Централизованная библиотечная система», ОО №1, 2, 4, 6, 9, 59, 14, 44, 19, 28, 32, 35, 40, 53, 58, 15, В целом это составило 72% от всех учреждений и организаций.

- средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 22 организация что составляет 28%: все остальные организации.

- к не эффективному уровню не отнесено ни одно образовательное учреждение;

1.1. По показателю *«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:*

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

Вся информация, размещенная на стендах всех организаций соответствует установленным нормативам.

*1.1.2. «Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)»*

Официальные сайты образовательных организаций (учреждений) размещаются на образовательном портале Республики Татарстан ([https:// edu.tatar.ru](https://edu.tatar.ru)).

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Информация об администрации организации и персональном составе работников размещена в соответствии с приказом 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 нем информации» и Методическим рекомендациям МОиН РТ.

В полном объеме информацию на официальных сайтах разместили 60 организаций (62% всех учреждений).

*1.3. По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации»*

В целом на сайтах обследованных организаций, достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Все сайты организации созданы в соответствии с современными требованиями, регулярно обновляются и пополняются информацией. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей.

Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах об организации, доступность взаимодействия по телефону, по электронной почте, через электронные сервисы сети Интернет, оперативность взаимодействия в части рассмотрения обращений получателей услуг обозначилась в полном объеме (100%) в 16 общеобразовательных организациях, 43 ДОУ и 1 организациях УК.

**Информационный дефицит по** показателю не выявлен

По второму блоку «**Комфортность условий предоставления услуг**» (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации и при посещении организации).

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **6582** баллов из **6700** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **98%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **комфортности условий предоставления услуг** (Приложение №3).

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 77 баллов до 100 баллов.

Из 67 организаций ни одно образовательное учреждение не набрал баллы ниже 40 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев организации по диапазонам данного блока представлена ниже:

№	Диапазон	Уровень	Количес	№ ОО
---	----------	---------	---------	------

п/п	совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО		тво ОО	
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	66	Средний балл – 96,2 баллов Все ДОУ и УК, и 22 ОО
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	1	Средний балл – 77 балла СОШ №28
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	Средний балл – менее 0 баллов нет

Лидируют в рейтинге по данному показателю 45 организаций (ОО №1, 2, 4, 9, 59, 14, 44, 19, 32, 58, 15, ДОУ №29, 25, 84, 5, 28, 16, 35, 33, 34, 71, 12, 64 93, 30, 40, 47, 55, 76, 80, 83, 95, 102, 104, 106, 111, 114, 130, 131, 58, 101, 88, 21, 115, МБУ «Централизованная библиотечная система»). Эти организации набрали по 100 баллов по данному критерию.

В числе **положительных результатов** члены общественного Совета отмечают следующее: территория всех организаций ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех организациях оборудование на территории выглядит исправным. Везде имеется гардероб, предусмотрены источники питьевой воды, имеются туалеты по гендерному признаку. В исправном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, комфортно, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура. В целом организации соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Закрывают рейтинговый список по данному критерию СОШ №28.

К основным **дефицитам** по второму блоку можно отнести следующее:

- дефициты по материально – техническому оснащению отмечены в ОО №18, 25, 53, 58, 40
- недостаточны меры по безопасности учащихся в ОО №4, 40, 25, 31.
- требуется капитальный ремонт в ДОУ №6, 32, 40, 8, 20, 12.

**Рекомендации** по блоку критерия **комфортности условий предоставления услуг:**

- проанализировать результаты НОК с позиции совершенствования работы по укреплению материально-технической оснащенности ОО;

- рассмотреть возможности проведения ремонта здания, учебных кабинетов, мебели в ОО, выявленных в процедурах НОК;

### III. Доступность услуг для инвалидов:

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

3.1.1 - Наличие в помещениях организации 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.

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

3.2.1 - Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **5326** баллов из **6700** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **79%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по



совокупности интегральных общих значений критерия **доступности для инвалидов** (Приложение 4).

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 40 баллов до 100 баллов.

Из 67 учреждений 100 баллов по данному критерию набрали 13 организаций, это ОУ №59, 15, ДОУ №86, 96, 103, 104, 106, 111, 114, 118, 130, 131, 115, МБУ «Централизованная библиотечная система».

Ни одно учреждение не набрало ниже 40 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев организациям по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ ОО
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	34	<i>Средний балл – 97,3 балла</i> ОО №15, 59, 6, 79, 29, 11, 19, 28, 31, 32, 35, 40, 53, 58, 14, ДОУ №25, 6, 84, 5, 86, 96, 103, 104, 106, 111, 114, 118, 130, 131, 115, 58, 101, 88, МБУ «Централизованная библиотечная система».
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	33	<i>Средний балл – 66 баллов</i> ОО №1, 2, 4, 9, 18, 22, 25, 44, ДОУ №29,71, 20, 64, 93, 32, 40, 47, 94, 7, 28, 16, 31, 35, 33, 25, 55, 76,80,83, 95, 21.
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	<i>Средний балл – 0 балла</i> нет

По показателю «**Доступность услуг для инвалидов**» в полном объеме создана «Доступная среда» для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в 14 организациях. Недостаточно условий для людей с ОВЗ и инвалидов в 53 организациях.

К основным **дефицитам** по второму блоку можно отнести следующее:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет расширенных дверных проемов;
- не оборудованы входные группы пандусами;
- нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

**Рекомендации** по блоку критерия **доступность для инвалидов:**

- создать максимально возможные условия для доступного получения услуг инвалидами;

По четвертому блоку критериев «**Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО**» (на основе опроса родителей, законных представителей получателей услуг, социологических исследований).

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников 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.)

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **6507** баллов из **6700** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **97%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг организаций по совокупности интегральных общих

значений критерия **доброжелательности, вежливости и компетентности работников** (Приложение №5).

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 78 баллов до 100 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ ОО
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	67	<i>Средний балл – 96,7 балла</i> Это все организации образования и учреждения культуры
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

Во время посещений организаций со стороны работников учреждений наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Психологический климат в коллективах выстроен на взаимопонимании и уважении. Мнение работников учитывается при разрешении спорных вопросов. В коллективах создана доброжелательная, рабочая атмосфера.

99% получателей услуг отмечают доброжелательность, внимательность и вежливость персонала организаций.

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных организаций»** составляет **96,7** баллов.

Максимальное количество 100 баллов набрали 40 учреждений, это ОУ №1, 2, 4, 6, 9, 59, 14, 79, 44, 11, 19, 32, 40, 15, 58, ДОУ № 25, 84, 5, 20, 64, 93, 30, 40, 47, 55, 76, 80, 83, 95, 103, 104, 106, 111, 114, 118, 130, 131, 115, 21, МБУ «Централизованная библиотечная система».

Остальные 27 организаций набрали от 78 баллов до 99.

По блоку критерия **доброжелательности, вежливости и компетентности работников дефицита** не выявлены

По пятому блоку критериев «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (на основе опроса получателей услуг, социологических исследований).

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
- Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и пр.)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
- Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **6649** баллов из **6700** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **99%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **удовлетворенность качеством оказания услуг** (Приложение №6).

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 89 баллов до 100 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОУ	№ ОУ
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	67	<i>Средний балл –97,9 баллов</i> Это все организации образования и учреждения культуры

2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	Средний балл – 0 баллов нет
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	Средний балл – 0 балла нет

Во всех организациях созданы условия качественного получения услуг, использования педагогами современных образовательных технологий, методик обучения, способствующих достижению планируемых результатов обучения согласно требованиям федерального государственного образовательного стандарта. По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель критерия **«Удовлетворенности качеством оказания услуги учреждениях города»** составляет **99** баллов.

98% респондентов удовлетворены качеством условий предоставления услуг в организациях, 98% удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, 98% готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Максимальное количество 100 баллов набрали 53 учреждения. Из 84 организаций ниже 80 баллов качества не набрала ни одна организация.

*Дефицит* удовлетворенности качеством оказания услуг по пятому блоку не выявлено.

**Вывод:**

В целом деятельность учреждений образования и культуры соответствует требованиям и критериям качества предоставляемых услуг.

На сайтах обследованных организаций, достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Все сайты организации созданы в соответствии с современными требованиями, регулярно обновляются и пополняются информацией. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей.

Все организации соответствуют критериям комфортности условий, как на территории, так и внутри зданий.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» в полном объеме создана «Доступная среда» для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью работников организаций составляет 99%, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг – 99%.

Доля получателей муниципальных услуг учреждений, которые рекомендовали бы учреждение для посещения, составляет 98%.

### **Рекомендации:**

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях образования и культуры по всем показателям.
2. Разработать и утвердить заместителем руководителя Исполнительного комитета план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания библиотечных услуг на 2023 год.
3. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и план мероприятий в сети «Интернет», на официальном сайте организаций образования и культуры в срок до 10.12.2022 года.