

РЕШЕНИЕ №7

заседания Общественного совета по реализации независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций Монгун-Тайгинского кожууна

от 07.09.2020г.

О результатах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году образовательными организациями Монгун-Тайгинского кожууна

В результате проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, расположенными на территории Монгун-Тайгинского кожууна, была проанализирована деятельность 10 учреждений.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» на первом месте, как и в прошлом году, в рейтинге с результатом 89,30 баллов из 100 возможных МБОУ СОШ № 1 с. Мугур-Аксы (в прошлом году 96,4 баллов, понизился на 7,1 баллов)

На втором месте в рейтинге по данному критерию - МБУ ДО «Подростковый клуб «Орнамент» с. Мугур-Аксы с результатом 86,70 баллов. В прошлом году клуб был на пятом месте, поднялся с пятого на второе место. На третьем - МБОУ Моген-Буренская СОШ с. Кызыл-Хая с результатом 85,50 балл, на четвертом - МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» с. Мугур-Аксы (85,40 баллов), на пятом - МБДОУ детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением эколого-валеологического развития воспитанников № 3 «Аленушка» села Кызыл-Хая с результатом 82,10 баллов. По данному критерию самый низкий результат по кожууну - 63,3 баллов у МБОУ «Тоолайлыгская начальная общеобразовательная школа».

Менее 50 баллов по критерию 1 не зафиксировано.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг получили высокий результат - 99 баллов МБДОУ «Хунчугеш».

Второе место в рейтинге по критерию 2 занимает МАДОУ «Хамнаарак» (97,50 балла), третье место - МБДОУ «Аленушка» (96,50 баллов),

четвертое место – МБДОУ «Чечек» (по 95 баллов), пятое место присвоено - МБОУ Моген-Буренская средняя общеобразовательная школа с. Кызыл-Хая (90,50 баллов).

По результатам НОКОУ, **менее 50 баллов** по критерию **2 «Комфортность условий предоставления услуг»** не зафиксировано.

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» лучший результат среди всех оцениваемых учреждений – *62,70 балла* - зафиксирован в МБОУ Средняя общеобразовательная школа № 1 с. Мугур-Аксы, на втором месте МБОУ СОШ № 2 с. Мугур-Аксы (61,20 баллов), на третьем - МБОУ Моген-Буренская СОШ с. Кызыл-Хая (60,90 баллов). Снижение баллов по сравнению с прошлым годом у МБДОУ «Аленушка» с. Кызыл-Хая (с 52 до 47,80). По сравнению с результатами других критериев результаты данного критерия низкие, самый высокий балл 62.70, как и в прошлом году. Если в прошлом году самый низкий балл был 46, то в этом году снизился до 44 баллов.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» **все исследуемые организации Монгун-Тайгинского кожууна** набрали высокие баллы *{от 80 до 100 баллов}*, кроме МБОУ «Тоолайлыгская начальная общеобразовательная школа» *{77,80 баллов}*,. В прошлом году самый низкий балл – 90,84, в этом году – 77,80 баллов.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все 10 **оцениваемых организаций** набрали высокие баллы *(от 80 до 100 баллов)*.

Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации образования» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов

1.1.1. и 1.1.2.

Первое место в рейтинге по показателю 1.1 МБДОУ детский сад «Аленушка» (83 баллов).

Низкий результат по кожууну 53 балла МБОУ «Тоолайлыгская начальная общеобразовательная школа.

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронной о обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Как показали результаты исследования, в 4-х **образовательных учреждениях Монгун-Тайгинского кожууна** имеют три дистанционных способа взаимодействия с получателями социальных услуг (по 90 баллов) у 5 образовательных организаций имеются 2 способа (по 60 баллов) и у 1 организации имеется лишь 1 способ взаимодействия (30 баллов).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

По результатам НОК, **все 11 исследуемых учреждений Монгун Тайгинского кожууна** набрали высокие баллы от *90 баллов до 99 баллов*.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- 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 (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена **обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг в 10 исследуемых организациях колеблется от 80 до 100 баллов** (таблица 1 приложения).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

ПОКАЗАТЕЛЬ 2.2. НЕ ОЦЕНИВАЕТСЯ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией образования.

В результате НОК, во всех 10 учреждениях образования был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг: от 74 баллов до 100 баллов (таблица 1 приложения).

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются:

оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Первое место (60 баллов) в рейтинге по показателю 3.1 разделили 2 образовательных организации, в помещениях и на прилегающей территории которых, имеются необходимые условия для инвалидов: МБДОУ «Хунчугеш» с. Мугур-Аксы, МБОУ СОШ № 1 с. Мугур-Аксы.

Отметим, что всего 40 баллов по данному критерию получили МАДОУ «Хамнаарак», МБОУ СОШ № 2 с. Мугур-Аксы, МБДОУ «Сайзанак», МБОУ Моген-Буренская СОШ с. Кызыл-Хая, низкий по кожууну - 20 баллов - МБДОУ «Аленушка»

с.Кызыл-Хая, МБДОУ «Чечек», МБУ ДО «Подростковый клуб «Орнамент»,
МБОУ «Тоолайлыгская начальная общеобразовательная школа».

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в 5 организациях имеется 3 и более условий доступности для инвалидов (60 баллов)'. МБУ ДО «Подростковый клуб «Орнамент», МБОУ Моген-Буренская СОШ с. Кызыл-Хая, МБОУ «СОШ № 2» с.Мугур-Аксы, МБДОУ д/с «Чечек» с.Мугур-Аксы, МБОУ «СОШ № 1» с.Мугур-Аксы.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, что **во всех** 10 учреждениях образования был выявлен высокий уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов, кроме МБОУ «СОШ № 1» с.Мугур-Аксы (69 баллов)

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации

образования» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

В результате НОК, **во всех исследуемых учреждениях был** выявлен высокий уровень **удовлетворенности** получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования: в пределах *от 87 до 100 баллов* (таблица 1 приложения), кроме МБОУ «Тоолайлыгская начальная общеобразовательная школа» (71 баллов).

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

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК, в большинстве исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию: в пределах *от 79 до 100 баллов*.

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Как показали результаты опроса, в большинстве исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия: *от 89 до 100 баллов.*

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

В 9 образовательных организациях доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила *от 90 до 100 баллов.*

Низкие значения показателя 5.1 были выявлены в результате НОК у МБДОУ детский сад № 4 «Сайзанак» (84 баллов).

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной

организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

В результате НОК, во всех исследуемых учреждениях Монгун-Тайгинского кожууна был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг: *от 85 баллов до 100 баллов* (таблица 1 приложения).

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, во всех исследуемых учреждениях был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации: *от 88 баллов до 100 баллов.*

2.3 Анализ и оценка качества условий оказании услуг образовательными организациями

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории Монгун-Тайгинского кожууна, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Монгун-Тайгинского кожууна. Данный показатель рассчитывается, как

уже сказано, для оценки ситуации внутри кожууна в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями выявлен у **МБДОУ детский сад № 1 «Хунчугеш»** ((86,80баллов).

Второе место заняла **МБДОУ «Чечек» (84,94 баллов)**, на третьем месте - **МБДОУ «Аленушка» (84,66 балла)**, на четвертом - **МБУ ДО «Подростковый клуб «Орнамент» (84,60 баллов)**, на пятом - **МАДОУ «Хамнаарак» (84,16 балла)**.

Диаграмма 1 - Итоговый рейтинг по качеству условий оказания услуг образовательными организациями Монгун-Тайгинского кожууна,

балл

Результаты независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг образовательными учреждениями Монгун- Тайгинского кожууна позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг, в целом, удовлетворены услугами учреждений образования.

Высокими оценками получателей образовательных услуг были отмечены показатели:

характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации образования»;

- **характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»;**

- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

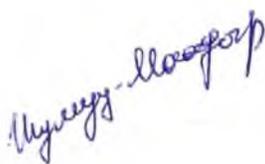
По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с комфортностью условий предоставления услуг и доступностью услуг для инвалидов.

Вместе с тем, рейтинг образовательных учреждений Монгун- Тайгинского кожууна, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Заслушав информацию начальника управления образования Иргит А.Г., общественный совет РЕШАЕТ:

1. Принять к сведению информацию о результатах НОКО в 2020 году.
2. Руководителям образовательных организаций:
 - 2.1. разработать и представить на утверждение начальнику управления образования планы мероприятий по совершенствованию образовательной деятельности, исходя из данных результатов НОКО в 2020 году;
 - 2.2. максимально приблизить с комфортностью условий предоставления услуг к реальным потребностям получателей услуг в части обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг;
 - 2.3. восполнить недостаток необходимого оборудования для инвалидов и маломобильных групп получателей образовательных услуг;
3. Секретарю общественного совета довести до сведения руководителей образовательных организаций решение общественного совета в течение одного месяца.
4. Контроль за исполнением данного решения оставляю за собой.

Председатель общественного совета:



Шулуу-Маадыр Н.Д.