

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

**Содержательные предложения и рекомендации по мероприятиям  
по устранению выявленных недостатков и улучшению качества  
работы  
для каждой образовательной организации  
Самарской области**

**по итогам независимой оценки качества условий осуществления  
образовательной деятельности организациями  
в 2022 году**

**Самара, 2022**

## **1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

### ***1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации***

В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей) на информационных стендах образовательных организаций необходимо разместить 14 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

**11 документ(ов)**

#### **Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:**

Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора

Наименование образовательной программы

Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы

### ***1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»***

В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей) на официальном сайте организации необходимо разместить 61 документ.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

**52 документ(ов)**

### **Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:**

Информация об адресах официальных сайтов организации (филиалов) в Интернете

Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности

Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов

Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой

О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой

Об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

### ***1.3. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование***

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте, выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 

3
---

 дистанционных способа обратной связи.

### **В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:**

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

### ***1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации***

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах -

95%
-----

### ***Предложения (по итогам опроса получателей услуг):***

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. По мнению участников опроса, "не хватает информации на стендах и сайте об актуальных секциях и кружках на базе школы", "нужно информировать родителей о требованиях и планах школьной программы", "о дополнительных занятиях и услугах", "о дополнительных секциях, кружках, о дополнительном образовании", "нужно оперативно размещать информацию об изменениях по учебной части, расписанию, замены учителей". Образовательной организации необходимо обеспечить доступ родителей/законных представителей к информационным стендам ("нас нужно пропускать в холл школы для знакомства с информацией на стендах"). Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:**

**91%**

### ***Предложения (по итогам опроса получателей услуг):***

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Один из способов - размещение на сайте новостной ленты. Среди опрошенных востребована информация о предстоящих олимпиадах и других конкурсных мероприятиях, о кружках и секциях на базе организации. Достаточно часто звучала рекомендация модернизировать структуру сайта, чтобы облегчить поиск нужной информации ("Нужно организовать сайт так, чтобы можно было найти нужное, не пересматривая весь сайт"). Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

## **2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

### ***2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг***

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений

*На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено*

**2**

*условие (-я/-й)*

**Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:**

наличие и понятность навигации внутри организации  
наличие и доступность питьевой воды  
санитарное состояние помещений организаций

## 2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

76%

### **Предложения (по итогам опроса получателей услуг):**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием учебной мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

## 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг образовательными организациями выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

### **3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы **1** элементом (-тами).

### **Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:**

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов  
наличие сменных кресел-колясок  
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

### **3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

**Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить 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)  
помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

**3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

**83%**

**Предложения:**

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

**4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

**88%**

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

**89%**

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

**95%**

**Предложения:**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

В ходе заполнения анкеты участники опроса отмечали потребность в чуткости и внимательности к обучающимся, вежливости и толерантном отношении к гостям образовательной организации.

В связи с этим, рекомендуется организация семинаров и тренингов с педагогическим составом, а также персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг, направленных на снятие психологического напряжения сотрудников, формирование компетенций по выстраиванию грамотной коммуникации с получателями услуг, способов выхода из конфликтной ситуации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

**5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

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

70%

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации

96%

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

79%

**Предложения:**

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг - обучающимися и их родителями (законными представителями), в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.