

Аналитическая справка о результатах участия общеобразовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий оказания услуг (далее - НОКО) в 2021 году

В НОКО в 2021 году приняли участие семь образовательных учреждения района: МКОУ «СОШ с. Дальнего», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ им.С.П.Восканова с. Пролетарского», МКОУ «СОШ ст. Приближной», МКОУ «СОШ с. Лесного», МКОУ «СОШ с. Янтарного» и МБУ ДО РЦДТ.

Оператором проведения НОКО выступало ООО «Научно-образовательный центр» г. Нальчика.

НОКО осуществлена была по следующим общим критериям оценки качества образовательной деятельности указанных учреждений, влияющих на качество условий оказания услуг в сфере образования:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доступность услуг для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
5. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Источниками расчета показателей НОКО были:

- Официальные сайты ОУ;
- Результаты изучения условий оказания услуг ОУ, полученных в результате наблюдения и посещения ОУ;
- Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование в бумажной форме), контрольных телефонных звонков, телефонного опроса, интернет-опроса на сайте ОУ.

На основании аналитического отчета Оператора НОКО о результатах проведения независимой оценки качества условий в сфере образования (июнь – октябрь 2021) и итогового значения по совокупности общих критериев показателей, характеризующих общие критерии оценки установлено, что впервые одна из школ-участников НОКО - МКОУ «СОШ с. Дальнего» (руководитель Иващенко Т.В.) получила максимальную итоговую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности в 100 баллов.

Итоги НОКО в 2021 году показали достаточно высокое качество условий осуществления образовательной деятельности, обеспеченных учреждениями-участниками. У 57,1% образовательных учреждений (4 школы: МКОУ «СОШ с. Дальнего», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ с. Лесного» и МКОУ «СОШ ст. Приближной») средняя итоговая

оценка составляет 97,05 баллов.

Максимальная итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в среднем по всем учреждениям составила 99,76 балла (в 2020 г. – 98,11 балла), минимальная итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности – 72,82 балла (в 2020 г. – 75 баллов).

Средняя итоговая оценка качества по всем учреждениям НОКО 2021г. – 92,38 балла (в 2020 г. – 90,84 балла), при этом по четырем образовательным учреждениям она превышает 90 баллов и по трем (МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского», МКОУ «СОШ с. Янтарного» и МБУ ДО РЦДТ) - среднее значение составляет 86,16 баллов.

В целом, три учреждения: МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского», МКОУ «СОШ с. Янтарного» и МБУ ДО РЦДТ показали относительно высокий уровень оценки качества условий осуществления образовательной деятельности – более 80 баллов.

По всем ОУ объем информации о деятельности ОУ, размещенной на официальном сайте учреждения, на информационных стендах, ее содержание и порядок (форма) размещение которых установлено нормативно-правовыми актами, включая отношение к количеству материалов, фактически соответствовал нормативам и актам, и оценен в 100 баллов.

Максимальную оценку в 100 баллов получили все ОУ и по показателю наличия на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи ( адрес электронной почты, электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам), наличия раздела/страницы «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг в ОУ (наличие анкеты опроса), и взаимодействию с получателями услуг и их функционированию. Норматив количества таких дистанционных способов обратной связи составляет 3 и более единиц.

Вместе с тем, всем ОУ следует обращать внимание на отправление оператором контрольных звонков и писем в ОУ по телефону, электронной почте или через электронные сервисы на официальном сайте для получения необходимой информации, которые осуществляются за месяц до начала и в период проведения НОКО.

Все опрошенные респонденты – получатели услуг пяти ОУ, за исключением МКОУ «СОШ с. Лесного» и МКОУ «СОШ ст. Приближенной», удовлетворены полностью качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ОУ, размещенной на информационных стендах в помещении ОУ и удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в ОУ (100 баллов по каждому ОУ).

В МКОУ «СОШ с. Лесного» данный параметр оценен в 90 баллов и в МКОУ «СОШ ст. Приближенной» – в 92,31 балла.

Удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о

деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» по МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» 99,57 участников опроса, МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 91,75 %, по МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 68,42%, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 83,22%, МКОУ «СОШ с. Лесного» - 78,0%.

Все ОУ, принявшие участие в НОКО в 2021 году, получили высшую оценку – 100 баллов по обеспечению в ОУ комфортных условий для предоставления услуг.

Однако, удовлетворенность самих получателей услуг комфортностью услуг в МКОУ «СОШ с. Лесного» оценена в 96,0баллов, в МБУ ДО РЦДТ – 98,0 баллов, МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - 97,87 баллов и в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 84,47 балла. Вместе с тем, оценка данного параметра в более 80 баллов нормативно характеризует высокие интегральные значения и плодотворную работу в ОУ, проведенную в области повышения комфортности предоставления социальных услуг в образовательных учреждениях.

Отмечены недостатки по условиям, характеризующим доступность услуг для инвалидов в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» и МКОУ «СОШ с. Янтарного» (оценка в 80 баллов).

При этом показатель по удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов оценен в МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - 90,64 баллов, в МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 85,15 баллов, в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 54,74 балла и в МБУ ДО РЦДТ – в 40 баллов.

Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования оценена в МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - в 97,45 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 82,93 баллов, в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 75,26 баллов, МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 75,0 баллов и в МБУ ДО РЦДТ – в 40 баллов.

Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию оценена: в МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - в 99,57 баллов, в МКОУ «СОШ с. Лесного» - 96,0 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 90,71 баллов, в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 81,58 баллов, в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 72,82 балла.

Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, при использовании дистанционных форм взаимодействия оценена: в МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - в 99,57 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 92,26 баллов, в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 91,89 балла и в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 72,11 балла.

Готовность получателей услуг рекомендовать учреждение образования

родственникам и знакомым оценена: по МКОУ «СОШ ст. Приближной» - в 87,50 баллов, МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 93,16 баллов, в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - в 89,19 баллов.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг получила оценку:

в МБУ ДО РЦДТ – в 99 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 89,62 баллов, МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 72,73 балла.

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации оценена в МКОУ «СОШ с. Лесного» - в 96,0 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - в 92,35 балла, в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - в 91,58 балла, в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 90,91 баллов.

Показатели и параметры оценки качества образовательной деятельности учреждений приведены в таблице (приложение).

Предложения по результатам НОКО в 2021 году:

Руководителям ОУ обратить внимание на содержание и порядок принимаемых приказов, правил, инструкций, положений.

Обеспечить прямое соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте, ее содержанию и порядку.

Более внимательно относиться к информации, поступающей на электронную почту и электронные сервисы на сайтах ОУ, на телефонные звонки. Своевременно и качественно предоставлять информацию по запросам получателей услуг и соответствующих учреждений/организаций.

Регулярно проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг по вопросам образовательной деятельности ОУ.

Обеспечить дальнейшую работу по повышению доступности услуг для инвалидов.

В целях устранения недостатков, отмеченных в ходе проведения НОКО в 2021 году:

Обсудить результаты **каждого показателя и параметров** оценки НОКО на заседании педагогического совета и общего собрания работников, принять соответствующие решения.

Разработать **план мероприятий** по устранению недостатков, отмеченных в ходе проведения НОКО в 2021 году, на 2022 год.

25.01.2022г.

Главный специалист Иванова С.В.

Таблица к аналитической справке

Параметры оценки критерий НОКО в 2021 году

ОУ	критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелательности, вежливости работников организации	критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
1. МКОУ «СОШ с. Дальнего»	100	100	100	100	100	100
2. МКОУ «СОШ №2 с. Карагач»	100	99	97,3	98,8	100	99,02
3. МКОУ «СОШ с. Лесного»	93,6	98	100	98,4	97,2	97,44
4. МКОУ «СОШ ст. Приближной»	95,2	89,5	95,5	88,4	90,1	91,74
5. МКОУ «СОШ им.С.П.Восканова с. Пролетарского»	97,6	92	78,5	77,6	86,8	86,5
6. МКОУ «СОШ с. Янтарного»	88,8	84,5	72,5	77,2	92,1	83,02
7. МБУ ДО РЦДТ	100	99	70	76	99,8	88,96