

Общество с ограниченной ответственностью
«Научно-образовательный центр»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями в сфере образования
(июнь-октябрь 2021 г.)

Нальчик – 2021 г.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, осуществляющих свою деятельность на территории КБР.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ООО «Научно-образовательный центр» в рамках выполнения условий государственного контракта №91 от **02.06.2021 г.**

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ
И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ.....

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В целях повышения качества условий оказания услуг, предоставляемых образовательными организациями, во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» с 2013 года в Кабардино-Балкарской Республике осуществляется деятельность по созданию системы независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.

Согласно п. «в» ст. 8. Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации образования; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации образования; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов»¹.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования, размещаются на официальных сайтах в сети «Интернет».

¹ [Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](#) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Цель исследования: сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР;

Объект исследования: условия оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР;

Предмет исследования: содержание и организация деятельности по реализации условий открытости и доступности информации об организации образования; комфортности условий предоставления социальных услуг, доброжелательности, вежливости работников организации образования; удовлетворенности получателей условиями оказания услуг, а также доступности социальных услуг для инвалидов следующими образовательными организациями образования на территории КБР:

Задачи исследования:

1. Определить состояние комплексных показателей различных аспектов деятельности организаций в сфере образования на территории КБР, влияющих на качество условий оказания услуг в сфере образования ;

2. Провести процедуру рейтингования организаций образования, оказывающих социальные услуги на территории КБР в соответствии с критериями качества оказания услуг, представленными в п. «в» ст. 8. Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,

образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»².

3. Подготовить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР в соответствии с порядком сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, утверждаемым Правительством Российской Федерации, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг такими организациями³.

² [Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ](#) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

³ Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

4. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

При организации и проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР, использовались следующие основные нормативно-правовые документы:

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, охраны здоровья и образования»;

3. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, образования, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 мая 2017 г. №575 «О внесении изменений в пункт 3 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

10. Приказ 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 нём информации»;

11. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления);

12. Приказ Минтруда России от 28 апреля 2018 г. № 289 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

13. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 51346 от 14 июня 2018 г.);

14. Приказ Минтруда России 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, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 20018 г.);

15. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

16. Приказ Министерства просвещения, науки и по делам молодежи КБР от 30 апреля 2021 года № 22 / 422 «Об ответственных должностных лицах за размещение информации на сайте Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики в сети Интернет о результатах независимой 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 в Кабардино-Балкарской Республике».

5. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГРАЖДАН

Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования проводилась в соответствии со следующими организационными принципами:

- полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации;
- использование квалитетрического подхода;
- использование объективных критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, научно и статистически обоснованных показателей качества оказания социальных услуг и критериев эффективности деятельности образовательных организаций;
- инструментальность и технологичность используемых показателей;
- используемые показатели должны соответствовать информационным запросам различных категории потребителей услуг в сфере образования;
- интегральные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования должны представляться с качественным анализом всех групп комплексных показателей, используемых для их расчета.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования осуществлялась по общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы⁴:

1. «Открытость и доступность информации об организации»;

⁴ Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

2. «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления социальной услуги»;
3. «Доступность услуг для инвалидов»;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации образования»;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования осуществлялась на основе расчета интегрального показателя (определение рейтинга) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты деятельности организации образования.

Интегральный показатель представляет собой комплексную количественную оценку качества условий оказания услуг организациями образования, доступную для ранжирования соответствующих организаций.

Набор контекстных показателей и алгоритм расчета сформирован с учетом Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы⁵.

Источники информации для расчета показателей:

- официальные сайты образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации образования);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации образования).

⁵ Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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 медико-социальной экспертизы" (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409)

5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями КБР проводилась с июня 2021 г. по 1 ноября 2020 г.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа:

1. Организационно-подготовительный (июнь 2021г.);
2. Полевой этап (июль-сентябрь 2021г.);
3. Аналитически-объяснительный этап (октябрь 2021).

На организационно-подготовительном этапе:

– осуществлен анализ нормативно-правовой базы о предоставлении услуг в сфере образования, мнений экспертов, представителей получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

– проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций образования, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и уточнения показателей качества условий оказания услуг образовательными организациями;

– разработана и согласована методика проведения работ (определены методы, осуществлен расчет и обоснование выборочной совокупности, разработан инструментарий сбора первичной информации с учетом положений вышеназванных правовых актов);

– разработан и согласован график проведения работ.

На полевом этапе (этапе сбора первичной информации):

- сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации;

- реализована проверка собранных данных, первичная обработка анкет и их подготовка к машинной обработке.

На аналитически-объяснительном этапе:

- ручная обработка данных;
- перевод данных на машинные носители и машинная обработка;
- статистическая обработка;
- характеристика состава опрошенных, репрезентативности данных опроса;
- сформирован аналитический отчет.

В 122 образовательных организациях КБР проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения на официальном сайте организации;
- экспертной оценки условий оказания услуг и доступности среды непосредственно в самой организации;
- контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;
- опроса получателей услуг и сотрудников образовательных организаций.

Экспертами выступили 7 человек. В опросе приняло участие 24350 получателей услуг образовательных организаций.

Среди участников опроса: женщины –62%; мужчины –48%; в возрасте до 30-ти лет –30%; 31-40 лет –50 %; 41-50 лет –15%; свыше 50 года – 5%.

В целом все образовательные организации получили достаточно высокие оценки. Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали образовательными организациями. Наблюдается положительная динамика в модернизации образовательных организаций.

1. Показатели и параметры, характеризующие открытость и доступность информации организации, оказывающей социальные услуги в сфере образования.

Таблица 1.

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

Параметр 1.1.1. на информационных стендах в помещении организации образования;

	Образовательная организация	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		баллы
		нормативно	фактически	
88	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	17	17	100

Таким образом, 91 % образовательных организаций республики продемонстрировали максимальный 100-бальный результат по параметру 1.1.1.

Таблица 3

Параметр 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (100 баллов из 100)

	Образовательная организация	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		баллы
		нормативно	фактически	
94	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	45	45	100

Таким образом, 96% образовательных организаций республики продемонстрировали максимальный 100-бальный результат по параметру 1.1.2.

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

	Образовательная организация	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		баллы
		нормативно	фактически	
96	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	3 и более	3 и более	100

Установлено, что у 98,4 % образовательных организаций отмечено 100 балльное значение параметра 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адрес электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. Таким образом, у всех образовательных организаций на официальном сайте представлено не менее 3 дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Контрольные звонки и отправка писем в образовательные организации осуществлялись в течение двух с половиной месяцев, с августа по ноябрь 2021 г.

По результатам контрольных звонков и писем 100% обращений в образовательные организации по телефону, по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений являются результативными.

Таблица 6.

Параметр 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (100 баллов из 100)

	Образовательная организация	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Проявившие лояльность	Всего опрошено	

Таким образом, 73% образовательных организаций продемонстрировали 100-бальный результат по параметру 1.3.1.

Параметр 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (от 74,74 баллов до 99,67)

	Образовательная организация	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Проявившие лояльность	Всего опрошено	
93	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	595	600	99,17

Параметр 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (100 баллов из 100)

	Образовательная организация	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		баллы
		Проявившие лояльность	Всего опрошено	

Таким образом, 72% образовательных организаций продемонстрировали 100-бальный результат по параметру 1.3.2.

Таблица 9

**Параметр 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»
(от 68,42 до 99,57)**

	Образовательная организация	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)		Баллы
		Проявившие лояльность	Всего опрошено	
91	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	595	600	99,17

В соответствии с высокой оценкой параметров, характеризующих показатели 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте образовательной организации

в сети «Интернет» выявлен высокий уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций образования, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций образования и на официальных сайтах в сети «Интернет».

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ

в части показателей, характеризующих общий критерий открытости и доступности информации об организации (100 баллов из 100)

Таким образом, 62 % образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий открытости и доступности информации об организации.

ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ
в части показателей, характеризующих общий критерий открытости и доступности информации об организации
(от 66,5 баллов до 99,6)

№№	Образовательная организация	Критерий 1
78	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	99,6

**2. Показатели и параметры,
характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность
предоставления услуги в сфере образования**

С помощью данной группы показателей оценивались обеспечение в организации образования комфортных условий для предоставления услуг, а также время ожидания предоставления услуги.

Таблица 12

Показатель 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

	Образовательная организация	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы)	баллы
--	-----------------------------	--	-------

		в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.		
		нормативно	фактически	
94	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	5 и более	5 и более	100

Установлено, что у 98% образовательных организаций отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

В ходе анализа параметра 2.1.. Наличие комфортных условий для предоставления услуг у организаций оценивалось наличие комфортных условий для предоставления услуг, таких как наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы; иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Показатель 2.2.

Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

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

74	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	595	600	99,17
----	---	-----	-----	-------

Таким образом, 59% образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат по показателю 2.2. Средний процент удовлетворенности по образовательным организациям КБР по этому показателю - 95,35%.

При оценке параметра «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией образования» 95% респондентов отметили, что удовлетворены в целом комфортностью условий предоставления услуг организациями образования. Интегральные показатели по соответствующему критерию между учреждениями варьировались в диапазоне от 49 % до 100%.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» среди заявленных организаций составляет 97,5 баллов, при этом 99 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов), что говорит о плодотворной работе, проведенной организациями в области повышения комфортности предоставления социальных услуг в образовательных организациях республики.

ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ
по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»
(100 баллов из 100).

Таким образом, 60% образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий «комфортности условий предоставления услуг».

ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ
по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»
(от 74,5 баллов до 99,5).

№№	Образовательная организация	Критерий 2
74	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	99,5

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» среди заявленных организаций составляет 97,5 баллов, при этом 99 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов).

3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Таблица 16

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:
 - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации образования.

	Образовательная организация	Наличие в помещениях организации социальной сферы 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.		
		количество условий доступности организации для инвалидов		баллы
		нормативно	фактически	
57	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	5 и более	5	100

Таким образом, 61% образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат по показателю 3.1.

Показатель 3.2.

Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

	<p>Образовательная организация</p>	<p>Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, 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.</p>	<p>количество условий доступности организации для инвалидов</p>	<p>баллы</p>
--	------------------------------------	---	---	--------------

		нормативно	фактически	
69	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	5 и более	5	100

Таким образом, 68% образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат по показателю 3.2.

В ходе анализа показателя 3.3. «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» была выявлена достаточно высокая степень лояльности респондентов. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных составила в среднем 89 %.

Таким образом, очевидно позитивное изменение ситуации в Кабардино-Балкарской Республике обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в образовательных организациях. В то же время остается нерешенным некоторое количество проблем.

Так, важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов в том случае, если покрытия выносные, при соответствующих погодных условиях были на улице, а не в помещении. С верхней и нижней стороны пандуса обязательно должны присутствовать площадки, которые по размерам должны быть больше габаритов стандартных инвалидных колясок для возможности проведения манипуляции и разворота.

Если пандус предусматривается с односторонним движением, то ширина конструкции может быть не меньше 90 см, а если движение двустороннее, то ширина его – не менее 180 см. Если пролет пандуса длиной более, чем 9 метров, то обязательно наличие промежуточных площадок.

Перед площадками должны быть небольшие выступы, которые предотвратят скатывание колясок вниз из-за того, что сооружение имеет уклон. При монтаже дополнительных площадок следует учитывать их форму. Так, прямоугольные дают меньше простора для маневров коляски, чем овальные или полукруглые.

Площадки перед пандусом и выездом с него должны быть оформлены другим цветом и нескользящим покрытием.

Выполнение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам организаций образования для маломобильных групп граждан, позволило бы обеспечить большую степень самообслуживания потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. детей, а также уменьшить нагрузку на обслуживающий персонал.

Показатель 3.3.

Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

	Образовательная организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
77	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840, организации, осуществляющие образовательную деятельность	100	100	100,00

У 80% организаций образования отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов». 91 % образовательных организаций продемонстрировали достаточно высокие значения параметра в баллах (>80 баллов).

ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ
по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

№	Образовательная организация	Критерий 3
39	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	100

Таким образом, 42 % образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий «доступность услуг для инвалидов».

4. Показатели и параметры, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций образования

При оценке критерия доброжелательности, вежливости работников организаций образования проводился расчет значений следующих показателей:

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

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

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

Показатель 4.1.

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

	Образовательная организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
83	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840	600	600	100,00

Таким образом, 87% образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат по показателю 4.1.

Явно бросается в глаза высокий процент удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в образовательную организацию (параметр 4.1.1). Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 97,86 балла.

Показатель 4.2.

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

	Образовательная организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
93	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840	595	600	99,17

74 % организаций продемонстрировали 100-бальные значения показателя 4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования.

Показатель 4.3.

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

	Образовательная организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
76	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840	600	600	100,00

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98 баллов, при этом 79,5 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования» среди заявленных организаций составляет 98баллов.

ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ
по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования» (100 баллов из 100)

Таким образом, 66 % образовательных организаций продемонстрировали максимальный 100 бальный результат интегрального значения в части показателей, характеризующих общий критерий «доброжелательность, вежливость работников организаций образования».

ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ
по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования» (от 66,4 до 99,6 баллов))

	Образовательная организация	Критерий 4
81	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	99,6

5. Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

При оценке критерия удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях образования проводился расчет значений следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;

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

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

Параметр 5.1.1.

Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

	Образовательная организация	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
99	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840	595	600	99,17

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98 баллов, при этом 79 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Параметр 5.2.1
Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг

	Образовательная организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
95	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840	590	600	98,33

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98 баллов, при этом 70 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Параметр 5.3.1

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (100 баллов из 100)

	Образовательная организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		баллы
		Лояльно настроены	Всего опрошено	
104	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, 0711037840	585	600	97,50

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций образования составляет – 98,33 баллов, при этом 75 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среди заявленных организаций составляет 98, 2 балла, при этом 66 % организаций показали 100-бальный результат, 95% - достаточно высокие интегральные значения (≥ 90 баллов).

ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ

по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг». (от 79,4 баллов из 99,8)

	Образовательная организация	Критерий 5
97	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	97,8

Средний интегральный показатель оценки качества по образовательным организациям – **95,87** баллов. При этом 25% образовательных организаций продемонстрировали максимальное интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий предоставляемых образовательных услуг **100** баллов.

ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ**по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии****(от 73,86 до 99,88)**

	Образовательная организация	Интегральный критерий
39	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ	99,3

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Описание основных результатов независимой оценки качества

В 122 образовательных организациях КБР проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения на официальном сайте в сети Интернет организации;
- экспертной оценки условий оказания услуг и доступности среды непосредственно в самой организации;
- контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;
- опроса получателей услуг и сотрудников образовательных организаций.

Экспертами выступили 7 человек. В опросе приняло участие 24350 получателей услуг образовательных организаций.

Среди участников опроса: женщины –62%; мужчины –48%; в возрасте до 30-ти лет –30%; 31-40 лет –50 %; 41-50 лет –15%; свыше 50 года – 5%.

В целом все образовательные организации получили достаточно высокие оценки. Необходимо отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали образовательными организациями.

Наблюдается положительная динамика в модернизации образовательных организаций.

В рамках процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР в 2021 году было исследовано 122 организаций соответствующей направленности.

Результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей социальных услуг в сфере образования удовлетворены соответствующими услугами.

Высокими оценками получателей социальных услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг;
- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Отмечен высокий уровень информационной открытости организаций образования КБР. Во всех организациях образования информационные сайты соответствуют установленным требованиям и по большей части оцениваемых параметров соответствуют принятым нормам.

Итоги проведенной в 2021 году НОКО продемонстрировали достаточно высокое качество условий осуществления образовательной деятельности, обеспеченных организациями-участницами.

У 89 % образовательных организаций средняя итоговая оценка более 90 баллов. У 31% - максимальные 100 баллов.

Самая нижняя средняя итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности составила 73,86 баллов.

Средняя итоговая оценка качества по всем организациям – 95,87 балла, при этом у 83 образовательных организаций (68 % от общего количества организаций) превышает среднее значение. Наиболее высокие значения получили организации, расположенные в Баксанском муниципальном районе, Зольском муниципальном районе, Терском муниципальном районе и г.о. Нальчик.

В большинстве организаций образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены условия доступности, позволяющие этой категории граждан получать социальные услуги наравне с остальными получателями услуг, а помещения организаций и прилегающих к ним

территорий оборудованы с учетом доступности для соответствующих групп граждан.

Рейтинг организаций образования населения КБР, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности организаций реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям образования **рекомендовано:**

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах образовательных учреждений к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- усилить работу попечительских советов;

- организовать дополнительное профессионального обучение руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества образования в научно-методических центрах (в том

числе для приобретения специалистов в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;

- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий предоставления образовательных услуг

Одной из основных сложностей при оценке параметров, характеризующих показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации образования в сети «Интернет», стало отсутствие прямого соответствия информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов.

Очевидно позитивное изменение ситуации в Кабардино-Балкарской Республике обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в образовательных организациях. В то же время остается нерешенным некоторое количество проблем.

Так, важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов в том случае, если покрытия выносные, при соответствующих погодных условиях были на улице, а не в помещении. С верхней и нижней стороны пандуса обязательно должны присутствовать площадки, которые по размерам должны быть больше габаритов стандартных инвалидных колясок для возможности проведения манипуляции и разворота.

Если пандус предусматривается с односторонним движением, то ширина конструкции может быть не меньше 90 см, а если движение двустороннее, то ширина его – не менее 180 см. Если пролет пандуса длиной более, чем 9 метров, то обязательно наличие промежуточных площадок.

Перед площадками должны быть небольшие выступления, которые предотвратят скатывание колясок вниз из-за того, что сооружение имеет уклон. При монтаже дополнительных площадок следует учитывать их форму. Так, прямоугольные дают меньше простора для маневров коляски, чем овальные или полукруглые.

Площадки перед пандусом и выездом с него должны быть оформлены другим цветом и нескользящим покрытием.

Выполнение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам организаций образования для маломобильных групп граждан, позволило бы обеспечить большую степень самообслуживания потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. детей, а также уменьшить нагрузку на обслуживающий персонал

Важно осуществлять информационную работу с обучающимися и их законными представителями по вопросам НОКО. Многие респонденты проявили неосведомленность о наличии и особенностях действия каналов информационной открытости.

В ходе проверки выявлено несоответствие нормативных требований разнопрофильных надзорно-контрольных инстанций, создающие сложности в работе образовательных организаций и ограничивают возможности реализации требований НОКО.

Такие как, например:

Государственная программа «Доступная среда» предусматривает наличие на стоянке для личного автотранспорта определённого количества мест для инвалидов. В соответствии с пунктом 5.2 свода правил 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», их следует размещать не далее 50-100 метров от входа в здание.

В соответствии с письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 января 2011 г. № МК-70/15 «О мерах по усилению антитеррористической защищённости и обеспечению противопожарной безопасности» руководителям организаций предписано

принять меры, в том числе по недопущению парковки автотранспорта вблизи образовательных организаций, и обеспечить личный контроль за выполнением иных мер, направленных на усиление антитеррористической защищенности и обеспечение противопожарной безопасности, в целях предупреждения террористических актов и недопущения возникновения чрезвычайных ситуаций.

Кроме того, в случае если вид разрешенного использования земельного участка под размещение здания школы не предполагает парковку автомобилей, то это является правонарушением и квалифицируется как использование земельного участка не по целевому назначению (ст. 8.8. КоАП РФ).

Предложение

по улучшению качества деятельности организаций

1. Рассмотреть возможность перехода сайтов на общую структуру сайтов органов исполнительной власти КБР.

2. Провести проверку прилегающей территории, входной группы и внутренних помещений организации на доступность для всех групп населения, в том числе маломобильных граждан и передвигающихся на колясках, при выявлении несоответствий провести работу по улучшению доступности организации (рекомендуется руководствоваться "СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001"(утв. Приказом Минстроя России от 14.11.2016 N 798/пр)

Рекомендуется провести проверку следующих параметров:

-прилегающих к пандусу дорожек, тротуаров и площадок на отсутствие препятствий для его использования (ямы, выбоины, неровности и т.д.), при обнаружении которых, произвести их устранение;

-угол подъема пандусов;

-оснащение пандусов перилами;

-наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для передвижения людей на колясках;

-наличие выступов в начале и конце перил;

-наличие поручней;

-завершение поручней скруглениями;

-наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях;

-На проступях краевых ступеней лестничных маршей должны быть нанесены одна или несколько полос, контрастных с поверхностью ступени, (например, желтого цвета), имеющие общую ширину в пределах 0,08 - 0,1 м. Расстояние между контрастной полосой и краем проступи - от 0,03 до 0,04 м.

-напольные поверхности на предмет скольжения, и оснастить их покрытиями, исключающими скольжение, там, где это необходимо;

-наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов;

-соответствие размеров санитарных комнат и их оснащения для маломобильных категорий граждан и людей, передвигающихся на колясках, и при выявлении несоответствия провести расширение и переоборудование помещений, если есть такая возможность;

-наличие в санитарных комнатах на унитазах стульчаков и там, где они отсутствуют, установить;

-разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех групп населения, в том числе людям, передвигающимся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех групп населения (например: под наклоном);

-в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом;

-в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;

-обеспечить размещение информационных стендов в помещениях организации на высоту 0,9-1,7 метров от уровня пола, доступную для всех категорий клиентов, информация на стендах должна быть выполнена контрастным шрифтом и размером, доступным для чтения.

-место установки и высоту кнопки вызова специалиста на удобный уровень для людей, передвигающихся на колясках;

-оборудование помещений организации специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами).

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ "ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ"
МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ИНН: 0711037840

Вид - " организации, осуществляющие образовательную деятельность "

Численность получателей услуг организации*:

7080

Численность респондентов*:

600

Доля респондентов*:

0.08

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
99,6	99,5	100	99,6	97,8	99,3

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Рекомендации:

Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания сотрудников, создание условий для их постоянного развития и повышения квалификации в соответствии с требованиями ФГОС.

Условия доступности образовательных услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ привести в соответствие с СП 59.13330.2016 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001;