

ИНФОРМАЦИЯ

об итогах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам в Кабардино-Балкарской Республике, в 2023 году

ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ

рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

(Перечень организаций образования Кабардино-Балкарской Республики) на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности образовательных организаций.
2. Таблица показателей 1

№ п/п	Организации в сфере образования Кабардино-Балкарской Республики	Рейтинг по группе показателей					
		открытость и доступность информации об организации	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организаций	удовлетворенность условиями оказания услуг	Всего
	Нормативные значения	100	100	100	100	100	100
1.	МБОУ «Лицей № 3» г.о. Прохладный	99,8	99,5	83,8	100	100	96,62
2.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5 им Героя Советского Союза В.К. Бойченко» г.о. Прохладный	99,8	100	95,8	99,8	99,5	98,98

3.	МБОУ учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8 им. А.С. Пушкина» г.о. Прохладный	99,8	100	95,8	99,6	99,5	98,94
4.	МБОУ «Гимназия № 6» г.о. Прохладный	100	100	86,2	99,8	99	97
5.	МБУДО «Центр дополнительного образования» г.о. Прохладный	100	100	85,6	99,4	99,8	96,96
<i>Среднее значение по организациям подлежащим процедуре независимой оценки качества в 2023 году</i>						96,6	балла

Градация организаций образования Кабардино-Балкарской Республики

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	130	96,6 %
2 группа	от 60 до 79,99%	0	-
3 группа	от 40 до 59,99%	0	-
4 группа	от 20 до 39,99%	0	-
5 группа	от 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение	-		96,6 %

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

- 1) В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доброжелательность, вежливость работников организации в которых осуществляется образовательная деятельность. Фактическая оценка по данным группам показателей составила 99,7 % по сравнению с нормативными значениями.
- 2) В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доступность услуг для инвалидов. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 84,0 % по сравнению с нормативными значениями.

Основные недостатки в работе учреждений, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

(сгруппированные в целом по Кабардино-Балкарской Республике (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг)

Основные проблемы, которые выявлены в период проведения сбора и обобщения информации касаются, прежде всего, наличия и функционирования

дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, отсутствием раздела «Часто задаваемые вопросы», электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее на сайтах организаций).

Вторая группа проблем связана с недостаточным уровнем оборудования для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в части организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Третья группа проблема также связана с обеспечением в части организаций условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: к ним относятся:

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 организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Основные рекомендации

По результатам проведения НОКО в 2023 году для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям образования рекомендовано:

- приблизить максимально открытость и доступность информации, размещённой на сайтах организаций к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, лёгкости и удобства пользования для граждан;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (предложения и обращения граждан); раздел «Часто задаваемые вопросы»);

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

- усилить деятельность попечительских и родительских советов;

- обеспечить дополнительное профессионального обучение руководителей, специалистов организаций с учётом реальных потребностей (в том числе для подготовки 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 (наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики. Нормативная документация муниципального уровня не представлена. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством просвещения Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа организаций образования Кабардино-Балкарской Республики.