

Аналитическая справка по НОКО – 2020

В соответствии с частью 6 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества образования (далее – НОКО) образовательной организации проводится не чаще, чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

В 2020 году проведение НОКО осуществлялась в следующих образовательных организациях (далее - ОО):

- МАОУ «Школа № 3 города Белогорск»;
- МАОУ «Школа № 10 города Белогорск»;
- МАОУ «Школа № 11 города Белогорск»;
- МАОУ Школа №200;
- МАДОУ ДС № 4;
- МАДОУ ДС № 7;
- МАДОУ ДС № 8.

Для проведения НОКО была определена специализированная организация (частное образовательное учреждение дополнительного образования «Учебный центр «Азимут» - г. Рязань), предложившая наименьшую цену за проведение процедуры в одном учреждении.

В период с 15.10.2020 по 15.11.2020, указанной организацией в соответствии с нормативными документами, техническим заданием была проведена работа. Источниками информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями являлись:

- официальный сайт ОО;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворённости граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, Интернет – опрос, в том числе на сайте образовательной организации).

Деятельность организации –оператора осуществлялась на основании следующих документов:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 05.12.2017 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»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 «Единый порядок 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».

В анкетировании приняли участие 2358 респондентов, в том числе 418 мужчин и 1940 женщины в следующих возрастных категориях:

- до 25 лет – 424 чел. (18%);
- 26-40 лет – 1378 чел. (58,4%);
- 41-60 лет – 518 чел. (22%);
- старше 60 лет – 38 чел. (1,6%).

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения

1. «Открытость и доступность информации об организации образования»
2. «Комфортность условий предоставления услуг»
3. «Доступность услуг для инвалидов»;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

1. «Открытость и доступность информации об организации образования»

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организаций, размещенная на информационных стендах в помещении организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организаций имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Расчет показателя 1: $(100+100)/2=100$ (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организаций имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона,
- 2) Адрес электронной почты,

3) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан),

4) Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия, что составляет 100 баллов.

По показателю 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

2352 из 2358 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, 2334 человек - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3: $(99,7 + 99) / 2 = 99,4$ (баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (K1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	99,4 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3 * 100) + (0,3 * 100) + (0,4 * 99,4) = 99,8$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,8 баллов из 100 возможных.

2. «Комфортность условий предоставления услуг»

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

В организациях реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигация внутри организации социальной сферы;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- ежедневная уборка помещений организации социальной сферы;

- доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.

- возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте.

Расчет показателя 1: в наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 97% респондентов от общего количества опрошенных.

Расчет показателя 2: $(2287/2358) * 100 = 97$ (баллов).

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	97 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*97)=98,5$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 98,5 баллов из 100 возможных.

3. «Доступность услуг для инвалидов»

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Оборудование территорий, прилегающих к организациям, и их помещений разное.

выполняются следующие условия:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В МАОУ Никола №200, МАДОУ ДС № 7 города Белогорск, МАДОУ ДС № 8 пандус не требуется (низкий порог).

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; среднее по организациям 94,3 баллов.

$660/700 * 100 = 94,3$ (баллов).

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

В организациях реализованы различные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Во всех организациях имеется альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению и помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Расчет показателя 2: среднее по организациям 40 баллов.

$$280/700 * 100 = 40 \text{ (баллов)}$$

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 175 респондент данной категории населения, относящихся к мобильной группе, из них 96,6% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

$$\text{Расчет показателя 3: } (169/175) * 100 = 96,6 \text{ (балла)}$$

Расчет критерия «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	94,3 баллов
Показатель 2	40 баллов
Показатель 3	96,6 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3 * 94,3) + (0,4 * 40) + (0,3 * 96,6) = 73,3$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 73,3 баллов из 100 возможных.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По показателю 1: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 2358 респондентов, из них 98,3% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

$$\text{Расчет показателя 1: } (2317/2358) * 100 = 98,3 \text{ (баллов)}$$

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 2358 респондентов, из них 98,3% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2: $(2319/2358) * 100 = 98,3$ (баллов).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 2358 респондентов, из них 98,6% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3: $(2325/2358) * 100 = 98,6$ (баллов).

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (K4):

Показатель 1	$98,3\% = 98,3$ баллов
Показатель 2	$98,3\% = 98,3$ баллов
Показатель 3	$98,6\% = 98,6$ баллов
Итого по критерию (K4)	$(0,4*98,3)39,3+(0,4*98,3)39,3+(0,2*98,6)19,7=98,3$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 98,3 баллов из 100 возможных.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 2358 респондентов, из них 96,6% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1: $(2278/2358) * 100 = 96,6\%$.

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 2358 респондентов, из них 96,6% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2: $(2295/2358) * 100 = 96,6\%$.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 2358 респондентов, из них 98,9% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3: $(2333/2358) * 100 = 98,9\%$.

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (K5):

Показатель 1	96,6% = 96,6 баллов
Показатель 2	96,6% = 96,6 баллов
Показатель 3	98,9% = 98,9 баллов
Итого по критерию (K5)	$(0,3*96,6) + (0,2*96,6) + (0,5*98,9) = 97,8$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 97,8 баллов из 100 возможных.

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) * 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	2352	2358	99,7
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	2334	2358	99
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	2287	2358	97
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	169	175	96,6
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	2317	2358	98,3
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию	2319	2358	98,3

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	2325	2358	98,6
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	2295	2358	97,3
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	2333	2358	98,9
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	2278	2358	96,6

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
- Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
- Недостаточный уровень доброжелательности, вежливости работников организации;
- Недостаточный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг.

Информация в разрезе образовательных организаций (приложение)

Заместитель председателя
МКУ КОДМ г Белогорск



Е.В. Гамаева