**Информация о результатах независимой оценки качества условий**

**оказания услуг организациями в сфере образования Буинского муниципального района РТ 2020 года.**

**1. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих**

**независимой оценке с указанием следующих сведений:**

1.1. Общее количество организаций, охваченных независимой оценкой

качества в 2020 году в сфере образования:

В 2020 году независимую оценку качества прошли 51 учреждения

(77%) (28–дошкольные образовательные учреждения, 21 –общеобразовательные учреждения, 2 –ДОД).

В 2020 году все образовательные учреждении прошли НОК

**2. Результаты независимой оценки за 2020 год в разрезе организаций социальной сферы, в том числе:**

2.1. Основные результаты независимой оценки качества (в баллах) в сфере образования:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Единица измерения (значение показателя) | Итоговое среднее значение, баллы (сумма) |
| 1. **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Баллы (от 0 до 10) | 9,8 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  —электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым  услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  - технической возможности выражения получателями  образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг  (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на  нее) | Баллы (от 0 до 10) | 9,4 |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,8 |
|  | **Итого:** | **30 баллов** | **29** |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется**  **образовательная деятельность** | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  -санитарное состояние помещений организации | Баллы (от 0 до 10) | 9 |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг,  удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных  услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,2 |
|  | Итого: | 20 баллов | **18,2** |
| III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, организации, и помещений инвалидов:  - оборудование платформами);  - наличие выделенных средств инвалидов;  - наличие адаптированных расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных гигиенических помещений в организации | Баллы (от 0 до 10) | 4,3 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные 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);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления  образовательных услуг в  дистанционном режиме или на дому | Баллы (от 0 до 10) | 3 |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) |  | 3,4 |
|  | Итого: | 30 баллов | **10,7** |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,8 |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,7 |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,8 |
|  | Итого | 30 баллов | **29,3** |
| V. **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной**  **деятельности организаций** | | | |
| 5.1 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  |  |   9,1 |
| 5.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,8 |
| 5.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,8 |
|  | Итого | 30 | **28,7** |
|  | **Общий итог** |  | **115,9** |

Показатели оценки работы дошкольных образовательных учреждений (28)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Единица измерения (значение показателя) | Итоговое среднее значение, баллы (сумма) |
| 1. **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Баллы (от 0 до 10) | 9,9 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  —электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым  услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  - технической возможности выражения получателями  образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг  (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на  нее) | Баллы (от 0 до 10) | 9,6 |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,9 |
|  | **Итого:** | **30 баллов** | **29,4** |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется**  **образовательная деятельность** | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  -санитарное состояние помещений организации | Баллы (от 0 до 10) | 9,7 |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг,  удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных  услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,9 |
|  | Итого: | 20 баллов | **19,6** |
| III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, организации, и помещений инвалидов:  - оборудование платформами);  - наличие выделенных средств инвалидов;  - наличие адаптированных расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных гигиенических помещений в организации | Баллы (от 0 до 10) | 5 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные 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);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления  образовательных услуг в  дистанционном режиме или на дому | Баллы (от 0 до 10) | 6 |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) |  | 5 |
|  | Итого: | 30 баллов | **16** |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,9 |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,9 |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,9 |
|  | Итого | 30 баллов | **29,7** |
| V. **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной**  **деятельности организаций** | | | |
| 5.1 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,7 |
| 5.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 9,9 |
| 5.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 10 |
|  | Итого | 30 | **29,6** |
|  | **Общий итог** |  | **124,3** |

Показатели оценки работы дополнительного образования (2).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Единица измерения (значение показателя) | Итоговое среднее значение, баллы (сумма) |
| 1. **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Баллы (от 0 до 10) | 5,3 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  —электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым  услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  - технической возможности выражения получателями  образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг  (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на  нее) | Баллы (от 0 до 10) | 5 |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 5,6 |
|  | **Итого:** | **30 баллов** | **15,9** |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется**  **образовательная деятельность** | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  -санитарное состояние помещений организации | Баллы (от 0 до 10) | 6,6 |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг,  удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных  услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 6,6 |
|  | Итого: | 20 баллов | **13,2** |
| III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, организации, и помещений инвалидов:  - оборудование платформами);  - наличие выделенных средств инвалидов;  - наличие адаптированных расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных гигиенических помещений в организации | Баллы (от 0 до 10) | 4,3 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные 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);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления  образовательных услуг в  дистанционном режиме или на дому | Баллы (от 0 до 10) | 1,6 |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) |  | 3 |
|  | Итого: | 30 баллов | **8,9** |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 6 |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 6 |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 4,6 |
|  | Итого | 30 баллов | **16,6** |
| V. **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной**  **деятельности организаций** | | | |
| 5.1 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 5 |
| 5.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 4,3 |
| 5.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Баллы (от 0 до 10) | 6,6 |
|  | Итого | 30 | **15,9** |
|  | **Общий итог** |  | **70,5** |

В анкетировании и социологических опросах всего участвовали 3082 человек:

1962 человек среди респондентов общеобразовательных учреждений;

980 человек среди респондентов дошкольных образовательных учреждений;

140 человек среди респондентов дополнительного образования.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки:

- не своевременно заполняется и обновляется нормативно-правовая

база;

- выявлено неиспользуемое и устаревшее материально-техническое и информационное обеспечение детских садов и школ;

- квалификация сотрудников требует высокого уровня. Собеседования по компетентности персонала проводятся редко.

Предложения общественного совета по проведению независимой оценки по улучшению деятельности организаций в сфере образования:

- своевременный контроль полноты, своевременности обновления нормативно-правовой базы, ее соответствие федеральному и региональному законодательству;

- проведение систематического контроля за обновлением информации об учреждении, порядке и условиях предоставления услуг получателям социальных услуг на официальном сайте учреждения и на www.bus.gov.ru;

- усовершенствовать материально-техническое и информационное обеспечение детских садов и школ;

- улучшить условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;

- провести курсы повышения квалификации сотрудников;

- проводить соответствующие собеседования по компетентности персонала;

- повысить качество подготовки детей к получению начального, среднего и общего образования в общеобразовательных учреждения.