

**Содержательные предложения и рекомендации по мероприятиям  
по устранению выявленных недостатков и улучшению качества  
работы  
для каждой образовательной организации  
Самарской области**

**по итогам независимой оценки качества условий осуществления  
образовательной деятельности организациями  
в 2022 году**

**Самара, 2022**

## **1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

### **1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации**

В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей) на информационных стендах образовательных организаций необходимо разместить 15 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

**12** документа(ов)

**Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:**

Информация о структуре и об органах управления образовательной организации  
Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы  
Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

### **1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»**

В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей) на официальном сайте организации необходимо разместить 65 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

**60** документа(ов)

**Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:**

О направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности (при осуществлении научной (научно-исследовательской) деятельности)  
Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  
О специальных условиях охраны здоровья  
Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года  
Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года

### **1.3. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте, выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировал **2** дистанционных способа обратной связи.

### **В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:**

Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

### **1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации**

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах -**

**84%**

#### ***Предложения (по итогам опроса получателей услуг):***

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

По мнению многих участников опроса (опрос проводился в конце учебного года), не хватает своевременной информации о расписании и предстоящих мероприятиях, чтобы планировать действия вне учебного дня: "нужно информировать о изменениях заранее (2-3 дня)", "хотелось бы заранее знать даты экзаменов и более точное расписание занятий".

Достаточно часто озвучивался запрос на размещение информации о будущей профессии: "оборудовать кабинеты информацией, стендами под предмет, который преподается в этом кабинете", "больше информации о получаемой профессии", "выкладывать больше полезной информации о профессиях".

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:**

**86%**

#### ***Предложения (по итогам опроса получателей услуг):***

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Среди опрошенных востребована информация о предстоящих олимпиадах и других конкурсных мероприятиях, о кружках и секциях на базе организации.

Достаточно часто звучала рекомендация модернизировать структуру сайта, чтобы облегчить поиск нужной информации ("сделать сайт более простым и интуитивным. Настолько перегружен, что невозможно найти нужную информацию", "сделать нормальный сайт, когда я пытался подать заявку на обучение в техникуме было трудно разобраться, как и куда нажимать").

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

## 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **5** условия(й).

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

### 2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

**64%**

#### Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием учебной мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.  
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

### 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Важным элементом комфортности условий оказания услуг образовательными организациями выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

#### 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы **0** элементом (-тами).

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  
Наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов  
Наличие сменных кресел-колясок  
Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

### **3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **1** условие (-я/-й) доступности.

### **Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:**

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, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

### **3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

**91%**

#### **Предложения:**

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

### **4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

**82%**

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

**75%**

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

**92%**

***Предложения:***

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

В ходе заполнения анкеты участники опроса отмечали потребность в чуткости и внимательности к обучающимся, вежливости и толерантном отношении к гостям образовательной организации.

В связи с этим, рекомендуется организация семинаров и тренингов с педагогическим составом, а также персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателям услуг, направленных на снятие психологического напряжения сотрудников, формирование компетенций по выстраиванию грамотной коммуникации с получателями услуг, способов выхода из конфликтной ситуации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

## 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

68%

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации

73%

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

73%

### ***Предложения:***

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг - обучающимися и их родителями (законными представителями), в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.