

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

Самарской области

**по итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной
деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на
территории Самарской области в 2025 году**

Самара, 2025

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении и на территории организации

В целях обеспечения информационной открытости организация обязана обеспечить размещение на стенах исчерпывающего перечня сведений, регламентированного законодательством (13 позиций).

Количество позиций, размещенных на стенде на момент оценки:

12

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих сведений:

- 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»

Информационное наполнение официального сайта организации должно включать комплекс обязательных к публикации данных (47 позиций).

Количество документов, размещенных на сайте на момент оценки:

47

Таким образом, на официальном сайте размещены все требуемые сведения.

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

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 6-ти дистанционных способов обратной связи: телефон, электронная почта, электронные сервисы обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "Часто задаваемые вопросы"), госуслуги.ру, мессенджеры, ссылки на социальные сети, техническая возможность для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Число способов обратной связи, функционирующих на момент оценки:

5

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

- В ходе проверки не подтверждена актуальность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации. Рекомендация: обеспечить наполнение и регулярное обновление раздела для снижения нагрузки на сотрудников и оперативного информирования граждан.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации

В ходе проведения опроса получателей услуг зафиксировано, что **доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стенах, составляет (в % от числа опрошенных, которые знакомились с информационными стендаами):**

91,4%

Рекомендации:

Отказ от бумажных носителей в пользу сайта создает информационный вакуум для части аудитории. Важные объявления должны дублироваться на стенах в доступном и визуально привлекательном виде.

Информация должна быть ориентирована на потребности целевых групп. Официальные документы целесообразно размещать в папках-скорошивателях, а на стенах – навигацию, анонсы событий и другие актуальные для учеников и родителей материалы (с обязательным регулярным обновлением).

Целесообразно использовать интерактивные форматы: доски вопросов, разделы для объявлений от учащихся, визуализацию успехов.

Для организации информации можно использовать «быстрые» форматы: инфографику, схемы, QR-коды.

Востребованы информационные киоски и интерактивные панели. Это особенно востребовано у учащихся и родителей, привыкших к цифровым сервисам.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации (в % от числа опрошенных, которые пользовались сайтом):

94,9%

Рекомендации и предложения:

Для обеспечения высокой удовлетворенности открытостью и доступностью информации на сайте необходимо внедрить системную работу по трем направлениям.

Во-первых, необходимо закрепить персональную ответственность за своевременным обновлением разделов, установив четкую периодичность проверки актуальности данных.

Во-вторых, целесообразно регулярно проводить тестирование удобства пользования сайтом, в том числе с привлечением фокус-групп из родителей и учеников, чтобы выявлять и устранять сложности в поиске информации.

В-третьих, внутренний мониторинг удовлетворенности следует дополнить сбором онлайн-откликов через формы на сайте. Это позволит оперативно адаптировать контент под реальные запросы пользователей.

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 внутренних помещений и внешней территории организации. Оценивалось наличие следующих условий:

- наличие зоны ожидания (отдыха);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступная питьевая вода;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

Количество условий комфортности на момент проведения оценки:

6

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

2.2. Время ожидания предоставления услуги

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» для сферы образования не установлен. Значение показателя рассчитывается по формуле $K_2 = (0,5 \times \text{Пкомф. усл} + 0,5 \times \text{Пудкомф})$, где: Пкомф. усл – значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»; Пудкомф – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных):

75,4%

Рекомендации:

Для повышения удовлетворенности комфортностью условий необходимо вести системную работу по трем ключевым направлениям.

Во-первых, целесообразно утвердить регулярный мониторинг состояния здания, мебели и территории с акцентом на оперативное устранение мелких неисправностей (фурнитура, освещение) и косметический ремонт. Особое внимание следует уделить чистоте и оснащению санитарно-гигиенических помещений, а также поддержанию комфортного температурного режима и понятной навигации.

Во-вторых, рекомендуется разработать программу поэтапного материально-технического переоснащения (оборудование, инвентарь) и комплексного благоустройства прилегающей территории, включая зоны отдыха и спорта, ориентируясь на запросы участников образовательного процесса.

В-третьих, необходимо оптимизировать организацию второстепенных, но важных сервисов: повысить качество питания, рассмотреть возможность установки вендинговых аппаратов, а также провести анализ расписания с точки зрения предотвращения перегрузок учащихся и педагогов.

Для оценки эффективности принимаемых мер целесообразно проводить регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей образовательных услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг 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 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 (гусеничными подъемниками, 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.

Количество элементов доступной среды на момент проведения оценки:

2

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

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
- наличие сменных кресел-колясок.
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации 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;
- помочь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Количество условий доступности для инвалидов:

0

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.
- помочь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации.
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от числа опрошенных, имеющих ограничения/законных представителей учащихся с ОВЗ):

100,0%

Рекомендации:

Для сохранения высокого уровня доступности услуг для маломобильных групп населения необходимы следующие меры.

Необходимо осуществлять регулярный аудит и поддержание в рабочем состоянии всех элементов безбарьерной среды: пандусов, поручней, лифтов, тактильных указателей и специализированных санузлов, строго в соответствии с актуальными нормативами.

Следует обеспечить доступность не только физического пространства, но и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно наладить постоянный канал для обратной связи от людей с ОВЗ и проводить внутренний мониторинг удовлетворенности, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемные точки.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации» формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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):

89,9%

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

87,0%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющих контакт посредством дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных):

97,1%

Рекомендации:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организаций и повышения этого уровня целесообразно разработать и внедрить четкие стандарты коммуникации, основанные на принципе уважения к личности, которые включают умение выслушать, проявить эмпатию и дать понятный ответ на запрос.

Необходимо организовать для сотрудников регулярные тренинги по развитию коммуникативных навыков и разрешению конфликтных ситуаций, чтобы обеспечить применение стандартов на практике.

Следует проводить внутренний мониторинг удовлетворенности, дополненный сбором отзывов о конкретных ситуациях общения.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

78,3%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (в % от общего числа опрошенных):

79,7%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных):

79,7%

Рекомендации:

Для комплексного повышения удовлетворенности условиями оказания услуг необходимо выстроить систему, основанную на трех ключевых элементах. Основой для улучшений должен стать проактивный диалог с аудиторией через регулярные опросы и дни открытых дверей, чтобы выявлять проблемы по первым сигналам. Не менее важны инвестиции в комфорт сотрудников, включая тренинги по коммуникациям и профилактике выгорания, что напрямую влияет на качество обслуживания. Эффективность этих мер должна оцениваться через регулярные замеры удовлетворенности, чтобы управленические решения основывались на конкретных данных.