

Аналитический отчет по результатам независимой оценки качества оказания услуг

Основания для проведения исследования

Независимая оценка качества образовательной деятельности учреждений проводилась в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 95.2 (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ);
2. Федеральный закон от 5 декабря 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»;
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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»;
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);
9. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
10. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);
11. Методические рекомендации Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей).

Цель исследования

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, проводится в целях:

- предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации;

- повышения открытости системы образования;

- улучшения информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;

- установление диалога между образовательными организациями и гражданами, потребителями услуг;

- понимания: как достигнутые образовательными организациями результаты и их значимость оцениваются потребителями образовательных услуг (обучающимися, воспитанниками и их родителями (законными представителями)).

Задачи исследования

- выявление соответствия представления информации о работе образовательной организации на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;

- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

- получение сведений от получателей услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;

- выявление и распространение передового опыта образовательных организаций городского округа Алушта Республики Крым в части создания качественных условий, осуществления образовательной деятельности;

- подготовка предложений для улучшения качества работы образовательной организации;

- формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;

- анализ, и принятие более эффективных управленческих решений в части развития сферы образования городского округа Алушта Республики Крым.

Объект исследования

Образовательные организации муниципального образования городской округ Алушта Республики Крым.

Предмет исследования

Качество оказания услуг образовательными организациями муниципального образования городской округ Алушта Республики Крым

Источники информации о качестве условий оказания услуг:

- официальные сайты образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

- информационные стенды в помещениях образовательных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение образовательных организаций);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

Перечень исследуемых показателей

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с учетом всех актуальных дополнений и изменений, независимая оценка качества образовательной деятельности организаций проводится по пяти основным критериям:

I. Открытость и доступность информации об образовательной организации.

II. Комфортность условий предоставления услуг.

III. Доступность услуг для инвалидов.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации.

Итоговый показатель по МОУ «Школа №3» г. Алушта составил 85,48 баллов.

В таблице представлены итоги независимой оценки в более подробной детализации по каждому критерию.

№	Наименование показателя	Значение	среднее	Δ среднее
Критерий I. Открытость и доступность информации об образовательной организации.				
1	Соответствие информации о деятельности образовательных организаций городского округа Алушта Республики Крым, размещенной на официальных сайтах организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	86,89	89,39	-2,5
2	Рейтинг образовательных организаций городского округа Алушта Республики Крым по показателю «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актам.	93,45	94,70	-1,25
3	Наличие на официальных сайтах образовательных организаций городского округа Алушта Республики Крым информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их	90	75	15

4	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций городского округа Алушта Республики Крым.	98,18	99,25	-1,07
5	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» в образовательных организациях городского округа Алушта Республики Крым	97,91	99,15	-1,24
6	Рейтинг организаций по показателю «Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах образовательных организаций городского округа Алушта Республики Крым».	98,05	99,20	-1,15
Критерий II. Комфортность условий предоставления услуг.				
1	Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг образовательными организациями городского округа Алушта Республики Крым.	100	85	15
2	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательными организациями городского округа Алушта Республики Крым	75,87	88,75	-12,88
Критерий III. Доступность услуг для инвалидов.				
1	Данные оператора по индикатору «Наличие в помещениях образовательных организаций городского округа Алушта Республики Крым и прилегающих к ним территории условий для инвалидов».	0	20	-20
2	Наличие в образовательных организациях городского округа Алушта Республики Крым условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	60	35	25
3	Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов в образовательных организациях городского округа Алушта Республики Крым.	100	57,14	42,86
Критерий IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций.				
1	Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательные организации городского округа Алушта Республики Крым.	94,58	98,48	-3,9
2	Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательные организации городского округа Алушта Республики Крым.	95,92	98,25	-2,33
3	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в образовательных организациях городского округа Алушта Республики Крым.	97,31	98,89	-1,58
Критерий V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.				
1	Готовность рекомендовать образовательные организации городского округа Алушта Республики Крым родственникам и знакомым.	94,61	97,03	-2,42
2	Удовлетворённость удобством графика работы образовательных организаций городского округа Алушта Республики Крым.	93,27	97,34	-4,07

3	Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательных организациях городского округа Алушта Республики Крым.	96,91	98,31	-1,4
---	---	-------	-------	------

РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИИ

№ п/п	Наименование организации	Критерий I «Открытость и доступность информации об образовательной организации»	Критерий II «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	Критерий III. «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	Критерий V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
1	МОУ ШКОЛА № 3 ГОРОДА АЛУШТА	94,25	87,93	54	95,7	95,5	85,48