



КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ПРОХЛАДНЭ МУНИЦИПАЛЬНЭ
КУЕЙМ ЩІЭНЫГЪЭ ЕГЪЭГЪУЭТЫНЫМКІЭ И ІУЭХУ ЩІАПІЭ

КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
РАЙОНУНУ ЖЕР ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫНЫ БИЛИМ БЕРІУ УПРАВЛЕНИЯСЫ

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ
ПРОХЛАДНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КБР

П Р И К А З

от 25.01.2022 г.

гор. Прохладный

№-37

О результатах участия образовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями образования в 2021 году

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты», письмом Минпросвещения, науки и по делам молодежи КБР № 22-01-31/508 от 26.01.2021г., аналитическим отчетом (июнь – октябрь 2021) оператора НОКО ООО «Научно-образовательный центр» г. Нальчика, Положением о МКУ «Управление образования местной администрации Прохладненского муниципального района КБР», утвержденным постановлением местной администрации Прохладненского муниципального района от 14.02.2018г. № 92, в целях устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году и дальнейшей работы по контролю качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Прохладненского муниципального района в сфере образования,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Принять к исполнению аналитический отчет оператора НОКО о результатах участия образовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий оказания услуг (далее - НОКО) в 2021 году (приложение №1).
2. Утвердить аналитическую справку о результатах оценки качества условий оказания услуг в 2021 году образовательными учреждениями Прохладненского муниципального района (приложение № 2).
3. Руководителям МКОУ «СОШ с. Дальнего» (Иващенко Т.В.), МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» (Заптиева Т.Х.), МКОУ «СОШ им.С.П.Восканова с.

Пролетарского» (Демченко А.В.), МКОУ «СОШ ст. Приближной» (Малаховская Л.А.), МКОУ «СОШ с. Лесного» (Крохмалев А.Н.), МКОУ «СОШ с. Янтарного» (Русаков С.С.) и МБУ ДО РЦДТ (Гольман Ю.В.):

- в срок до 28.01.2022г. разработать и предоставить в Управление образования план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году, на 2022 год в формате .doc. по форме (приложение № 3)
- назначить ответственное лицо по контролю за исполнением мероприятий утвержденного плана ОУ и в срок до 28.01.2022г. предоставить копию документа в Управление образования на адрес sektor.ro@mail.ru;
- в срок до 15.02.2022г. обеспечить размещение утвержденного главой местной администрации Прохладненского муниципального района плана ОУ по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году, на 2022 год, на сайте ОУ;
- ежеквартально в срок до 03 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять в Управление образования информацию об исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году, на 2022 год, по форме (приложение №3) и пояснительной записки к отчету;
- обеспечить размещение на сайте ОУ ежеквартального отчета об исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году;
- обеспечить изучение должностными лицами и педагогическими работниками ОУ параметров и значений показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и расчетов показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;
- обсудить результаты каждого показателя и параметров оценки НОКО в 2021 году на заседании педагогического совета и принятием соответствующего решения,
- предоставить копию решения в Управление образования в срок до 10.02.2022г. на адрес sektor.ro@mail.ru.

4. Руководителям всех образовательных учреждений Прохладненского муниципального района:

- обратить внимание на содержание и порядок принимаемых локальных нормативно-правовых актов (приказов, правил, инструкций, положений и других);
- проводить мониторинг удовлетворенности потребителей образовательными услугами по окончании каждого полугодия.

5. Отделу информационно-методического сопровождения Управления образования (Негрей Н.В.) оказать по запросу ОУ методическую помощь в

составлении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году, на 2022 год, и обеспечение соответствующими документами нормативно-правового характера по вопросам участия в независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями образования.

6. Муниципальному координатору мероприятий по участию образовательных учреждений Прохладненского муниципального района КБР в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности (Иванова С.В.):

- в срок до 15 февраля 2022г. предоставить в Минпросвещения, науки и по делам молодежи КБР сводный, утвержденный главой местной администрации Прохладненского муниципального района КБР, план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году, на 2022 год (МКОУ «СОШ с. Дальнего», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ им.С.П.Восканова с. Пролетарского», МКОУ «СОШ ст. Приближной», МКОУ «СОШ с. Лесного», МКОУ «СОШ с. Янтарного» и МБУ ДО РЦДТ);
- ежеквартально в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять в Минпросвещения, науки и по делам молодежи КБР сводный отчет об исполнении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году, на 2022 год;
- в срок до 20.02.2022г. провести мониторинг формата представления информации, обязательной к размещению и наполняемости официальных сайтов МКОУ «СОШ с. Дальнего», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ им.С.П.Восканова с. Пролетарского», МКОУ «СОШ ст. Приближной», МКОУ «СОШ с. Лесного», МКОУ «СОШ с. Янтарного» и МБУ ДО РЦДТ.

7. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя начальника МКУ «Управление образования местной администрации Прохладненского муниципального района КБР» (Шахрай Н.В.).

Начальник
Управления образования



Т.П. Золко

Исп. Иванова С.В.

Аналитическая справка о результатах участия общеобразовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий оказания услуг (далее - НОКО) в 2021 году

В НОКО в 2021 году приняли участие семь образовательных учреждения района: МКОУ «СОШ с. Дальнего», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ им.С.П.Восканова с. Пролетарского», МКОУ «СОШ ст. Приближной», МКОУ «СОШ с. Лесного», МКОУ «СОШ с. Янтарного» и МБУ ДО РЦДТ.

Оператором проведения НОКО выступало ООО «Научно-образовательный центр» г. Нальчика.

НОКО осуществлена была по следующим общим критериям оценки качества образовательной деятельности указанных учреждений, влияющих на качество условий оказания услуг в сфере образования:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доступность услуг для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
5. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Источниками расчета показателей НОКО были:

- Официальные сайты ОУ;
- Результаты изучения условий оказания услуг ОУ, полученных в результате наблюдения и посещения ОУ;
- Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование в бумажной форме), контрольных телефонных звонков, телефонного опроса, интернет-опроса на сайте ОУ.

На основании аналитического отчета Оператора НОКО о результатах проведения независимой оценки качества условий в сфере образования (июнь – октябрь 2021) и итогового значения по совокупности общих критериев показателей, характеризующих общие критерии оценки установлено, что впервые одна из школ-участников НОКО - МКОУ «СОШ с. Дальнего» (руководитель Иващенко Т.В.) получила максимальную итоговую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности в 100 баллов.

Итоги НОКО в 2021 году показали достаточно высокое качество условий осуществления образовательной деятельности, обеспеченных

учреждениями-участниками. У 57,1% образовательных учреждений (4 школы: МКОУ «СОШ с. Дальнего», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ с. Лесного» и МКОУ «СОШ ст. Приближенной») средняя итоговая оценка составляет 97,05 баллов.

Максимальная итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в среднем по всем учреждениям составила 99,76 балла (в 2020 г. – 98,11 балла), минимальная итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности – 72,82 балла (в 2020 г. – 75 баллов).

Средняя итоговая оценка качества по всем учреждениям НОКО 2021г. – 92,38 балла (в 2020 г. – 90,84 балла), при этом по четырем образовательным учреждениям она превышает 90 баллов и по трем (МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского», МКОУ «СОШ с. Янтарного» и МБУ ДО РЦДТ) - среднее значение составляет 86,16 баллов.

В целом, три учреждения: МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского», МКОУ «СОШ с. Янтарного» и МБУ ДО РЦДТ показали относительно высокий уровень оценки качества условий осуществления образовательной деятельности – более 80 баллов.

По всем ОУ объем информации о деятельности ОУ, размещенной на официальном сайте учреждения, на информационных стендах, ее содержание и порядок (форма) размещение которых установлено нормативно-правовыми актами, включая отношение к количеству материалов, фактически соответствовал нормативам и актам, и оценен в 100 баллов.

Максимальную оценку в 100 баллов получили все ОУ и по показателю наличия на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи (адрес электронной почты, электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам), наличия раздела/страницы «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг в ОУ (наличие анкеты опроса), и взаимодействию с получателями услуг и их функционированию. Норматив количества таких дистанционных способов обратной связи составляет 3 и более единиц.

Вместе с тем, всем ОУ следует обращать внимание на отправку оператором контрольных звонков и писем в ОУ по телефону, электронной почте или через электронные сервисы на официальном сайте для получения необходимой информации, которые осуществляются за месяц до начала и в период проведения НОКО.

Все опрошенные респонденты – получатели услуг пяти ОУ, за исключением МКОУ «СОШ с. Лесного» и МКОУ «СОШ ст. Приближенной», удовлетворены полностью качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ОУ, размещенной на информационных стендах в помещении ОУ и удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в ОУ (100 баллов по каждому ОУ).

В МКОУ «СОШ с. Лесного» данный параметр оценен в 90 баллов и в МКОУ «СОШ ст. Приближной» – в 92,31 балла.

Удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» по МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» 99,57 участников опроса, МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 91,75 %, по МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 68,42%, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 83,22%, МКОУ «СОШ с. Лесного» - 78,0%.

Все ОУ, принявшие участие в НОКО в 2021 году, получили высшую оценку – 100 баллов по обеспечению в ОУ комфортных условий для предоставления услуг.

Однако, удовлетворенность самих получателей услуг комфортностью услуг в МКОУ «СОШ с. Лесного» оценена в 96,0баллов, в МБУ ДО РЦДТ – 98,0 баллов, МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - 97,87 баллов и в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 84,47 балла. Вместе с тем, оценка данного параметра в более 80 баллов нормативно характеризует высокие интегральные значения и плодотворную работу в ОУ, проведенную в области повышения комфортности предоставления социальных услуг в образовательных учреждениях.

Отмечены недостатки по условиям, характеризующим доступность услуг для инвалидов в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» и МКОУ «СОШ с. Янтарного» (оценка в 80 баллов).

При этом показатель по удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов оценен в МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - 90,64 баллов, в МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 85,15 баллов, в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 54,74 балла и в МБУ ДО РЦДТ – в 40 баллов.

Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования оценена в МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - в 97,45 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 82,93 баллов, в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 75,26 баллов, МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 75,0 баллов и в МБУ ДО РЦДТ – в 40 баллов.

Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию оценена: в МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - в 99,57 баллов, в МКОУ «СОШ с. Лесного» - 96,0 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 90,71 баллов, в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 81,58 баллов, в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 72,82 балла.

Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, при использовании дистанционных форм взаимодействия оценена: в МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» - в 99,57 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 92,26 баллов, в

МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 91,89 балла и в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 72,11 балла.

Готовность получателей услуг рекомендовать учреждение образования родственникам и знакомым оценена: по МКОУ «СОШ ст. Приближной» - в 87,50 баллов, МКОУ «СОШ с. Янтарного» - 93,16 баллов, в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - в 89,19 баллов.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг получила оценку:

в МБУ ДО РЦДТ – в 99 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - 89,62 баллов, МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 72,73 балла.

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации оценена в МКОУ «СОШ с. Лесного» - в 96,0 баллов, МКОУ «СОШ ст. Приближной» - в 92,35 балла, в МКОУ «СОШ с. Янтарного» - в 91,58 балла, в МКОУ «СОШ им. С.П.Восканова с. Пролетарского» - 90,91 баллов.

Показатели и параметры оценки качества образовательной деятельности учреждений приведены в таблице (приложение).

Предложения по результатам НОКО в 2021 году:

Руководителям ОУ обратить внимание на содержание и порядок принимаемых приказов, правил, инструкций, положений.

Обеспечить прямое соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте, ее содержанию и порядку.

Более внимательно относиться к информации, поступающей на электронную почту и электронные сервисы на сайтах ОУ, на телефонные звонки. Своевременно и качественно предоставлять информацию по запросам получателей услуг и соответствующих учреждений/организаций.

Регулярно проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг по вопросам образовательной деятельности ОУ.

Обеспечить дальнейшую работу по повышению доступности услуг для инвалидов.

В целях устранения недостатков, отмеченных в ходе проведения НОКО в 2021 году:

Обсудить результаты **каждого показателя и параметров** оценки НОКО на заседании педагогического совета и общего собрания работников, принять соответствующие решения.

Разработать **план мероприятий** по устранению недостатков, отмеченных в ходе проведения НОКО в 2021 году, на 2022 год.

25.01.2022г.
Главный специалист Иванова С.В.

Таблица к аналитической справке

Параметры оценки критерий НОКО в 2021 году

ОУ	критерий открытост и и доступнос ти информац ии об организац ии	критерий комфортност и условий предоставлен ия услуги, в том числе время ожидания ее предоставлен ия	критерий доступности услуг для инвалидов	критерий доброжелател ьности, вежливости работников организации	критерий удовлетворен ности условиями оказания услуг	Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующ их общие критерии оценки по организации
1. МКОУ «СОШ с. Дальнего»	100	100	100	100	100	100
2. МКОУ «СОШ №2 с. Карагач»	100	99	97,3	98,8	100	99,02
3. МКОУ «СОШ с. Лесного»	93,6	98	100	98,4	97,2	97,44
4. МКОУ «СОШ ст. Приближной»	95,2	89,5	95,5	88,4	90,1	91,74
5. МКОУ «СОШ им.С.П.Восканова с. Пролетарского»	97,6	92	78,5	77,6	86,8	86,5
6. МКОУ «СОШ с. Янтарного»	88,8	84,5	72,5	77,2	92,1	83,02
7. МБУ ДО РЦДТ	100	99	70	76	99,8	88,96

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг
муниципальным казенным общеобразовательным учреждением
«Средняя общеобразовательная школа _____»
Прохладненского муниципального района в 2021 году,
на 2022 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об образовательной организации					
II. Комфортность условий предоставления услуг					

III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

 <1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными [Законом](#) Российской Федерации "[Об основах охраны](#) здоровья граждан в Российской Федерации", "[Об образовании](#) в Российской Федерации"

<2>[Графа](#) "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Директор МКОУ «СОШ с. _____» _____ (_____)

Исп. _____