

### Аналитическая справка по НОКО – 2021

В соответствии с частью 6 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества образования (далее – НОКО) образовательной организации проводится не чаще, чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

В 2021 году проведение НОКО осуществлялась в следующих образовательных организациях (далее - ОО):

- МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск»
- МАДОУ «Детский сад №3 города Белогорск»
- МАДОУ «Детский сад №5 города Белогорск»
- МАДОУ «Детский сад №6 города Белогорск»
- МАДОУ «Детский сад №9 города Белогорск»
- МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск».

Для проведения НОКО была определена специализированная организация (частное образовательное учреждение дополнительного образования «Учебный центр «Азимут» - г. Рязань), предложившая наименьшую цену за проведение процедуры в одном учреждении.

В период с 01.04.2021 по 30.04.2021, указанной организацией в соответствии с нормативными документами, техническим заданием была проведена работа. Источниками информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями являлись:

- официальный сайт ОО;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворённости граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, Интернет – опрос, в том числе на сайте образовательной организации).

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 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»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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»).

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);
  - анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;
  - наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 918 респондентов, в том числе 147 мужчин и 771 женщина в следующих возрастных категориях:

- до 25 лет – 102 чел. (11,1%);
- 26-40 лет – 583 чел. (63,5%);
- 41-60 лет – 216 чел. (23,5%);
- старше 60 лет – 17 чел. (1,9%).

В опросе приняли участие 99 человек с ограниченными возможностями здоровья.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 97,8 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации образования» – 99,8 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 92,3 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99,5 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98,4 из 100 баллов.

#### **1. «Открытость и доступность информации об организации образования»**

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организаций, размещенная на

информационных стендах в помещении организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организаций имеет удобную навигацию, информация, размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Расчет показателя 1:  $(100+100) / 2 = 100$  (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организаций имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона,
- 2) Адрес электронной почты,
- 3) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан),
- 4) Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия, что составляет 100 баллов.

По показателю 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

916 из 918 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, 912 человек - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3:  $(99,8 + 99,3) / 2 = 99,6$  (баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (К1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	99,6 баллов

Итого по критерию (К1)	$(0,3*100) + (0,3*100) + (0,4*99,6) = 99,8$ баллов
------------------------	--

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,8 баллов из 100 возможных.

## **2. «Комфортность условий предоставления услуг»**

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

В организациях реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- ежедневная уборка помещений организации социальной сферы;
- доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.
- возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте.

Расчет показателя 1: в наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 97% респондентов от общего количества опрошенных.

В ходе анкетирования от респондентов всех учреждений поступили пожелания по улучшению материально-технической базы учреждений.

Расчет показателя 2:  $(899/918) * 100 = 97,9$ (баллов).

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (К2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	97,9 баллов
Итого по критерию (К2)	$(0,5*100) + (0,5*97,9) = 99$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

## **3. «Доступность услуг для инвалидов»**

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Оборудование территорий, прилегающих к организациям, и их помещений разное.

выполняются следующие условия:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В МАДОУ «Детский сад №6 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №9 города Белогорск», МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск» пандус не требуется (низкий порог).

Сменные кресла-коляски во всех учреждениях отсутствуют (нет необходимости).

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; среднее по организациям 76,7 баллов.

$$\underline{460/600*100 = 76,7 \text{ (баллов)}}.$$

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

В организациях реализованы различные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

выполняются 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;
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Расчет показателя 2: среднее по организациям 100 баллов.

$$\underline{600/600*100 = 100 \text{ (баллов)}}.$$

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 99 респондент данной категории населения, относящихся к мобильной группе, из них 98% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3:  $(97/98) * 100 = 98$  (балла).

Расчет критерия «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	76,7 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	98 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*76,7) + (0,4*100) + (0,3*98) = 92,3$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 92,3 баллов из 100 возможных.

#### **4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

По показателю 1: «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 получателей услуг)».

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 99,6% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Расчет показателя 1:  $(914/918) * 100 = 99,6$  (баллов).

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 99,6% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2:  $(914/918) * 100 = 99,6$  (баллов).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 99,5% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений,

записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3:  $(913/918) * 100 = 99,5$  (баллов).

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4):

Показатель 1	99,6 баллов
Показатель 2	99,6 баллов
Показатель 3	99,5 баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*99,6)+(0,4*99,6)+(0,2*99,5)=99,5$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,5 баллов из 100 возможных.

#### **5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По показателю 1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 98,8% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1:  $(907/918) * 100 = 98,8\%$ .

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 99,1% респондентов, удовлетворенных графиком работы организации.

В ходе анкетирования от респондентов МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск» поступили пожелания по увеличению времени работы учреждения.

Расчет показателя 2:  $(910/918) * 100 = 99,1\%$ .

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 98% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3:  $(900/918) * 100 = 98\%$ .

Расчет критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5):

Показатель 1	98,8 баллов
Показатель 2	99,1 баллов

Показатель 3	98 баллов
Итого по критерию (К5)	$(0,3*98,8) + (0,2*99,1) + (0,5*98) = 98,4$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 98,4 баллов из 100 возможных.



Таблица 1

### Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, К <sub>уд</sub>	Количество опрошенных, К <sub>опрош</sub>	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд} / K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации	916	918	99,8
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации	912	918	99,3
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	899	918	97,9
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	97	99	98
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	914	918	99,6
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию	914	918	99,6
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <b>дистанционных форм</b> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	913	918	99,5
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельными специалистами и др.)	910	918	99,1
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	900	918	98

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $У = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	907	918	98,8

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
- Недостаточный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг

**Информация в разрезе образовательных организаций (приложение)**

**РЕЗУЛЬТАТЫ**  
**независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в**  
**разрезе каждой организации**

№ п/п	Наименование Организации (согласно приложению 1)	I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (балл)	II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (балл)	III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доступности образовательной деятельности для инвалидов(балл)	IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости работников организации (балл)	V. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся удовлетворенно сти условиями осуществления образовательной деятельности организации (балл)	Итого (балл)
1.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 города Белогорск»	99,8 баллов	100 баллов	97 баллов	99,6 баллов	98,6 баллов	$495/500*100 = 99$ баллов
2.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 города Белогорск»	100 баллов	99,3 баллов	100 баллов	100 баллов	99,9 баллов	$499,2/500*100 = 99,8$ баллов
3.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 города Белогорск»	100 баллов	99 баллов	94 баллов	100 баллов	100 баллов	$493/500*100 = 98,6$ балла

4.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 города Белогорск»	100 баллов	99,3 баллов	88 баллов	100 баллов	100 баллов	$487,3/500*100 = 97,5$ балла
5.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 города Белогорск»	99,7 баллов	98,2 баллов	88 баллов	99,3 баллов	97 баллов	$482,2/500*100 = 96,4$ балла
6.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования города Белогорск»	99,6 баллов	98,4 баллов	82 баллов	98,7 баллов	98,1 баллов	$476,8/500*100 = 95,4$ балла