Приложение

ИНФОРМАЦИЯ

Об итогах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими

Образовательную деятельность по общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам

В Кабардино-Балкарской Республике,в2023году

**ИТОГОВЫЙПОКАЗАТЕЛЬ**

**рейтинговиихсопоставлениеснормативноустановленнымизначениями оцениваемых параметров**

(ПереченьорганизацийобразованияКабардино-БалкарскойРеспублики)наосновании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности образовательных организаций.
2. Таблица показателей 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Организациивсфереобразования Кабардино-  БалкарскойРеспублики | Рейтингпогруппе показателей | | | | | |
|  |  | открытостьи доступность | комфортностьусловий предоставления услуг | доступностьуслугдля инвалидов | доброжелательность, вежливостьработников | удовлетворенность условиямиоказания | Всего |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 42. | МКОУ«Начальнаяшкола-детскийсад»с.п.  Куба-ТабаБаксанскогомуниципального района | 99,8 | 99,5 | 92,5 | 99 | 99 | 97,96 |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Среднеезначениепоорганизациямподлежащимпроцедуренезависимой оценки качества в 2023 году*** | *96,6*  *балла* |

# ГрадацияорганизацийобразованияКабардино-БалкарскойРеспублики

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номергруппы | Градацияорганизаций по уровню  достижения нормативно  установленныхбаллов | Количество организаций в группе | Среднеезначениепо группе |
| 1группа | 80 иболее% | 130 | 96,6% |
| 2группа | от60до79,99% | 0 | - |
| 3группа | от40до59,99% | 0 | - |
| 4группа | от20до39,99% | 0 | - |
| 5группа | от0до19,99% | 0 | - |
| Среднеезначение | - |  | 96,6% |

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1. В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доброжелательность, вежливость работников организации в которых осуществляется образовательная деятельность.

Фактическаяоценкаподаннымгруппампоказателейсоставила99,7%посравнению с нормативными значениями.

1. В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доступность услуг для инвалидов.

Фактическая оценка по данной группе показателей составила 84,0 % по сравнению с нормативными значениями.

**Основныенедостаткивработеучреждений,выявленныевходепроведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

(сгруппированные в целом по Кабардино-Балкарской Республике (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг)

Основные проблемы, которые выявлены в период проведения сбора и обобщения информации касаются, прежде всего, наличия и функционирования дистанционныхспособовобратнойсвязисполучателямиуслуг,отсутствиемраздела

«Часто задаваемые вопросы», электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и анкеты для опроса гражданили гиперссылки на нее на сайтах организаций.

Вторая группа проблем связана с недостаточным уровнем оборудования для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в части организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально- оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Третья группа проблема также связана с обеспечением в части организаций условийдоступности,позволяющихинвалидамполучатьуслугинаравнесдругими: к ним относятся:

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 организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

# Основныерекомендации

По результатам проведения НОКО в 2023 году для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качестваусловийоказанияуслуг,учреждениямобразованиярекомендовано:

* приблизитьмаксимальнооткрытостьидоступностьинформации,

размещённойнасайтахорганизацийкреальнымпотребностямполучателей социальных услуг в части полноты сведений, лёгкости и удобства пользования для граждан;

* усовершенствоватьдистанционныеспособыобратнойсвязии

взаимодействиясполучателямиуслуг,вособенностиэлектронныесервисы (форма для подачи электронного обращения (предложения и обращения

граждан);раздел«Частозадаваемыевопросы»;

* обеспечитьворганизацияхтехническуювозможностьвыражения получателемуслугмненияокачествеоказанияуслуг(наличиеанкетыдля опроса граждан, а также гиперссылки на нее);
* усилитьдеятельностьпопечительскихиродительскихсоветов;
* обеспечитьдополнительноепрофессиональногообучение

руководителей,специалистоворганизацийсучётомреальныхпотребностей (в том числе для подготоаки специалистов в областиреализации

возможностипредоставленияинвалидампослуху(слухуизрению)услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));

* восполнитьнедостатокнеобходимогооборудованиядля маломобильных групп получателей услуг;
* повыситьуровенькомфортностивотдельныхпомещениях(наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

**Заключение**

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчетапоказателейотдельнопокаждойорганизацииипоотрасливцелом.В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативныеактынепротиворечатосновномуЗаконуРоссийскойФедерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг организациямиобразованияКабардино-БалкарскойРеспублики.Нормативная документация муниципального уровня не представлена. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством просвещения Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательныхи/илинегативныхявленийневыявлено,респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставленияимеющихсятребованийсреальнымфактическимположением, вцеломобществомпризнаетсякачественнаяработаорганизаций образования Кабардино-Балкарской Республики.