

## 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, в 2023 году

## ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ

рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

(Перечень организаций образования Кабардино-Балкарской Республики) на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

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

№ п/п	Организации в сфере образования Кабардино-Балкарской Республики	Рейтинг по группе показателей						
		открытость и доступность	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников	удовлетворенность условиями оказания	Всего	
	Нормативные значения	100	100	100	100	100	100	
1.	МКОУ «Лицей № 1» г.п.Тырныауз Эльбрусского муниципального района	99,8	99,5	91	99	98,8	97,62	
2.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 3» г.п. Тырныауз Эльбрусского муниципального района	99,6	100	81,1	99,2	99	95,78	
3.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» с.п. Кенделен Эльбрусского муниципального района	100	100	73	100	100	94,6	

4.	МКОУ «Средняя общеобразовательная школа» с.п. Лашкута Эльбрусского муниципального района	100	100	73	100	100	94,6
----	--	-----	-----	----	-----	-----	------

### Градации организаций образования Кабардино-Балкарской Республики

Номер группы	Градации организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	80 и более%	130	96,6 %
2 группа	от 60 до 79,99%	0	-
3 группа	от 40 до 59,99%	0	-
4 группа	от 20 до 39,99%	0	-
5 группа	от 0 до 19,99%	0	-
Среднее значение	-		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. Фактическая оценка по данным группам показателей составила 99,7 % по сравнению с нормативными значениями.
- 2) 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.

### Основные недостатки в работе учреждений, выявленные в ходе проведения 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 дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, отсутствием раздела «Часто задаваемые вопросы», электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и анкеты для опроса граждан или 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 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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.

## Основные рекомендации

По результатам проведения НОКО в 2023 году для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям образования рекомендовано:

- приблизить максимально открытость и доступность информации, размещённой на сайтах организаций к реальным потребностям получателей социальных услуг в части полноты сведений, лёгкости и удобства пользования для граждан;
- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (предложения и обращения граждан); раздел «Часто задаваемые вопросы»);
- обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан, а также гиперссылки на нее);
- усилить деятельность попечительских и родительских советов;
- обеспечить дополнительное профессионального обучение руководителей, специалистов организаций с учётом реальных потребностей (в том числе для подготовки специалистов в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));
- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;
- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (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 расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. 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 нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг организациями образования Кабардино-Балкарской Республики. 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 отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа организаций образования Кабардино-Балкарской Республики.