Приложение № 1

К протоколу № 4 от 16.11.2022

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «КАГАЛЬНИЦКИЙ РАЙОН» РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

***2022 год***

Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями муниципального образования «Кагальницкий район» Ростовской области.

Независимая оценка качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Кагальницкого района Ростовской области - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- Приказ Минтруда России № 344 Н от 31 мая 2018 г. «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»;

- Приказ Минтруда России № 675 н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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»;

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляемыми 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 т простоте поиска указанной информации;

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату предоставления информации».

В соответствии с решением Общественного Совета *(протокол от 15.02.2022 № 1)* независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями (далее – независимая оценка) была проведена в 4-х общеобразовательных организациях района (МБОУ Кагальницкой СОШ № 1, МБОУ Кировской СОШ № 5, МБОУ Калининской СОШ № 7, МБОУ Новобатайской СОШ № 9 имени капитана А.Н. Быкова) и 2-х дошкольных образовательных организациях (МБДОУ детском саду «Ручеек», МБДОУ детском саду «Золотой петушок»).

Цели и задачи проведения независимой оценки.

**Цели** реализации независимой оценки качества работы ОО:

* улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг;
* установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
* повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

* выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
* получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
* выявление соответствия представления информации о работе ОО на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
* интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
* формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;
* подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

## Объекты независимой оценки учреждений*.*

Независимая оценка проводилась, **во-первых,** в отношении шести образовательных организаций района:

* МБОУ Кагальницкой СОШ № 1;
* МБОУ Кировской СОШ № 5;
* МБОУ Калининской СОШ № 7 ;
* МБОУ Новобатайской СОШ № 9 имени капитана А.Н. Быкова;
* МБДОУ детский сад «Ручеек»;
* МБДОУ детском саду «Золотой петушок».

**Период проведения исследования**: независимая оценка качества образования была проведена в период со 2 сентября по 29 сентября 2022 года.

Заказчик проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций Кагальницкого района – Отдел образования Кагальницкого района, исполнитель - ООО Исследовательский центр «НОВИ» Орловской области.

## Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций.

Независимая оценка в местах представления услуг проводилась по основным блокам критериев:

**I. Открытость и доступность информации об организации образования (далее-ОО).**

**II. Комфортность условий предоставления услуг.**

**III. Доступность услуг для инвалидов.**

**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации образования.**

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.**

**Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Значение показателя в баллах | | | | | |
| СОШ № 1 | СОШ № 5 | СОШ № 7 | СОШ № 9 | Д/с  «Ручеек» | Д/с  «Золотой петушок» |
| 1.1.Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (0-100 б.) | 91 | 100 | 98 | 97 | 80 | 94 |
| 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (0-100 б.) | 60 | 90 | 90 | 90 | 100 | 100 |
| 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и официальных сайтах  (0-100 б.) | 94 | 97 | 97 | 99 | 99 | 99 |
| Средний балл (0-100б.) | 82,9 | 95,8 | 95,2 | 95,7 | 93,6 | 97,8 |
| Рейтинг | 6 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 |

**Критерий 2. «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Значение показателя в баллах | | | | | |
| СОШ № 1 | СОШ № 5 | СОШ № 7 | СОШ № 9 | Д/с  «Ручеек» | Д/с  «золотой петушок» |
| 1. 1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг (0-100 б.) | 80 | 100 | 100 | 80 | 100 | 80 |
| 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления слуг организацией образования (0-100 б.) | 96 | 95 | 99 | 95 | 99 | 96 |
| Средний балл (0- 100 б.) | 88 | 97,5 | 99,5 | 87,5 | 99,5 | 88 |
| Рейтинг | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Значение показателя в баллах | | | | | |
| СОШ № 1 | СОШ № 5 | СОШ № 7 | СОШ № 9 | Д/с  «Ручеек» | Д/с  «Золотой петушок» |
| 1. Оборудование помещений организации образования и , прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (0-100 б.) | 20 | 80 | 60 | 60 | 20 | 20 |
| 2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получить образовательные услуги наравне с другими (0- 100 б.) | 60 | 40 | 100 | 100 | 80 | 40 |
| 1. 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (0-100 б) | 91 | 87 | 100 | 87 | 96 | 100 |
| Средний балл (0-100б.) | 57,3 | 66,1 | 88 | 84,1 | 66,8 | 52 |
| Рейтинг | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 6 |

**Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Значение показателя в баллах | | | | | |
| СОШ № 1 | СОШ № 5 | СОШ № 7 | СОШ № 9 | Д/с  «Ручеек» | Д/с  «Золотой петушок» |
| 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (0-100 б.) | 95 | 97 | 97 | 98 | 99 | 99 |
| 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (0 - 100 б.) | 95 | 98 | 99 | 96 | 99 | 97 |
| 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия  (0 - 100 б.) | 93 | 97 | 98 | 98 | 99 | 99 |
| Средний балл (0-100б.) | 94,6 | 97,4 | 98 | 97,2 | 99 | 98,2 |
| Рейтинг | 6 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Значение показателя в баллах | | | | | |
| СОШ № 1 | СОШ № 5 | СОШ № 7 | СОШ № 9 | Д/с  «Ручеек» | Д/с  «Золотой петушок» |
| 1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (получателей услуг, 0-100 б.) | 91 | 96 | 96 | 97 | 99 | 97 |
| 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (0 - 100 б.) | 94 | 94 | 98 | 96 | 98 | 90 |
| 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации  (0 - 100 б.) | 92 | 97 | 97 | 98 | 99 | 97 |
| Средний балл (0-100б.) | 92,1 | 96,1 | 96,9 | 97,3 | 98,8 | 95,6 |
| Рейтинг | 6 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 |

**Итоговый рейтинг образовательных организаций по результатам независимой оценки в 2022 году**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Значение показателя в баллах | | | | | |
| СОШ № 1 | СОШ № 5 | СОШ № 7 | СОШ № 9 | Д/с  «Ручеек» | Д/с  «Золотой петушок» |
| Открытость и доступность информации об организации образования | 82,9 | 95,8 | 95,2 | 95,7 | 93,6 | 97,8 |
| Комфортность условий предоставления услуг | 88 | 97,5 | 99,5 | 87,5 | 99,5 | 88 |
| Доступность услуг для инвалидов | 57,3 | 66,1 | 88 | 84,1 | 66,8 | 52 |
| Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации | 94,6 | 97,4 | 98 | 97,2 | 99 | 98,2 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | 92,1 | 96,1 | 96,9 | 97,3 | 98,8 | 95,6 |
| Средний балл (0-100б.) | 82,98 | 90,58 | 95,52 | 92,36 | 91,54 | 86,32 |
| **Рейтинг** | **6** | **4** | **1** | **2** | **3** | **5** |

**Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 14 августа 2020 № 831).

3. Помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В образовательных организациях недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

**Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Основными направлениями улучшения показателей организаций Кагальницкого района Ростовской области, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 14 августа 2020 № 831;

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты образовательных организаций;

- повышение комфортности условий обучения и воспитания, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в образовательных организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций;

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности;

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов образовательных организаций, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.