

**Анализ аналитического отчета
по результатам проведения независимой оценки качества
условий осуществления образовательной деятельности в 2018 году
образовательными организациями Республики Тыва**

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 7» имени Л.С. Новиковой
города Кызыла Республики Тыва**

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности оценивалась по 5 критериям:

- Открытость и доступность информации об организации.
- Комфортность условий предоставления услуг.
- Доступность услуг для инвалидов.
- Доброжелательность, вежливость работников организации.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг.

В МБОУ «СОШ №7» им.Л.С.Новиковой г.Кызыла РТ оценка качества осуществлялась по каждому из приведенных выше критериев. Каждый критерий включал в себя несколько показателей, место в рейтинге определялось по сумме набранных баллов по всем показателям. Анализ данных, полученных по итогам НОК, следующий:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» оценивался по 3 показателям:

1.1 Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

По данному критерию МБОУ «СОШ №7» им.Л.С.Новиковой г.Кызыла получено 86,45 балла из 100. По показателю 1.1 получено 100 баллов из 100. По показателю 1.2 получено 60 баллов из 100, т.к. на официальном сайте МБОУ «СОШ №7» им.Л.С.Новиковой г.Кызыла РТ нет электронных сервисов для подачи электронного обращения, получения консультации, нет раздела «Часто задаваемые вопросы», отсутствует возможность выражения мнения получателем услуг (анкета для граждан). Технической возможности создания формы обратной связи у нас нет, поскольку официальный сайт <https://school7-kyzyl.rtyva.ru> создан ЦИТ ИОКО РТ и все изменения утверждаются непосредственно данной организацией.

По показателю 1.3 получено 96,12 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. Не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующий вопрос в ходе заполнения анкеты.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» оценивался по 3 показателям:

2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;

2.2 Время ожидания предоставления услуги;

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

По данному критерию МБОУ «СОШ №7» им.Л.С.Новиковой г.Кызыла РТ получено 99,71 балла из 100. По показателю 2.1 получено 100 баллов из 100. Показатель 2.2 в образовательных организациях не оценивался. По показателю 2.3 получено 99,03 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. Не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующий вопрос в ходе заполнения анкеты.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» оценивался по 3 показателям:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

По данному критерию МБОУ «СОШ №7» им.Л.С.Новиковой г.Кызыла РТ получено 52 балла из 100. По показателю 3.1 получено 20 баллов из 100, т.к. отсутствуют выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски. По показателю 3.2 получено 40 баллов из 100 в связи с тем, что отсутствует дублирование надписей, знаков и иной информации рельефно-точечным шрифтом Брайля, инвалидам по слуху (по слуху и зрению) не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По показателю 3.3. получено 100 баллов из 100.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» оценивался по 3 показателям:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По данному критерию МБОУ «СОШ №7» им.Л.С.Новиковой г.Кызыла РТ получено 97,09 баллов из 100. По показателю 4.1 получено 98,06 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. По показателю 4.2 получено 95,15 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. По показателю 4.3 получено 99,03 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. По показателям 4.1, 4.2, 4.3 не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующие вопросы в ходе заполнения анкеты.

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по 3 показателям:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

По данному критерию МБОУ «СОШ №7» им.Л.С.Новиковой г.Кызыла РТ получено 93,4 баллов из 100. По показателю 5.1 получено 91,26 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. По показателю 5.2 получено 90,29 баллов из 100, что является высоким показателем оценки. По показателю 5.3 получено 96,12 баллов из 100, что является высоким показателем

оценки. По показателям 5.1, 5.2, 5.3 не достигнута отметка в 100 баллов в связи с тем, что не все респонденты ответили на соответствующие вопросы в ходе заполнения анкеты.

Результаты независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг образовательными учреждениями Республики Тыва позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг, в целом, удовлетворены услугами учреждений образования. Итого

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, рекомендовано:

- Разработать содержание раздела «Часто задаваемые вопросы» и разместить данную информацию на официальном сайте образовательной организации.
- В целях улучшения взаимодействия с получателями образовательных услуг усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а именно связаться с ЦИТ ИОКО РТ по вопросу создания на официальном сайте формы обратной связи, т.к. официальный сайт <https://school7-kyzyl.rtyva.ru> создан ЦИТ ИОКО РТ, и все изменения утверждаются непосредственно данной организацией.
- Обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
- Вопрос доступной среды для инвалидов МБОУ «СОШ №7» им.Л.С.Новиковой г.Кызыла РТ самостоятельно решить не имеет возможности, т.к. является подведомственной организацией Департамента по образованию г.Кызыла, Мэрии города Кызыла, поэтому данный вопрос необходимо решать совместно.