

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Парфеньевского муниципального района Костромской области в 2022 году

Организацией-оператором ГАУ КО "РЦ ОКО "ЭКСПЕРТ" (действующим в рамках муниципального контракта № 14/22 от 15.07.2022 был проведен сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Парфеньевского муниципального района Костромской области по утверждённым показателям, характеризующим общие критерии независимой оценки.

В результате были сформированы сводные таблицы по критериям и показателям.

I. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности дошкольных образовательных организаций

Таблица 1.1.

*Дошкольные образовательные организации:
показатель оценки качества*

№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	<u>Критерий 1.</u> Открытость и доступность информации об организации	<u>Критерий 2.</u> Комфортность условий предоставления услуги	<u>Критерий 3.</u> Доступность услуг для инвалидов	<u>Критерий 4.</u> Доброжелательность, вежливость работников организации	<u>Критерий 5.</u> Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1	МКДОУ "Матвеевский детский сад"	84,3	91	87,5	43,2	100	100	3
2	МКДОУ детский сад «Теремок»	93,3	100	99	67,6	100	100	56
3	МКДОУ детский сад «Тополек»	97	100	100	85,1	100	100	21
	Среднее значение	91,5	97	95,5	65,3	100	100	80

Среднее значение показателя оценки качества составляет 91,5 при существенном перераспределении значений показателей 2021 года. Малое количество респондентов в МКДОУ "Матвеевский детский сад" не позволяет объективно оценить мнение получателей услуг, в данном случае опираемся на мнение эксперта.

Среднее значение по критерию 1 составило 97, практически сохранив свое предыдущее значение. Проведённая экспертиза наполнения информацией официальных сайтов, а также стендов внутри организаций, показала, что все учреждения имеют высокий уровень наполнения данных ресурсов, некоторые проблемы с отображением информации проявились у МКДОУ "Матвеевский детский сад".

Дистанционные способы обратной связи представлены во всех организациях в форме: номера телефонов, адреса электронной почты, электронные сервисы подачи обращений, а также технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила в среднем 100% у всех учреждений,

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 1.2.

Среднее значение по критерию 2 составляет 95,5.

Незначительное количество респондентов не в полной мере удовлетворены по комфортными условиям предоставления услуг в МКДОУ детский сад «Теремок» и «Матвеевский детский сад».

Средняя доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью оказания услуг, составляет 99,3%. Результат высокий, отражает уровень работы коллективов учреждений.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 1.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 65,3.

Традиционно низкий уровень отражает в первую очередь не востребованность данного вида услуг. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов частично присутствует во всех ОО. Выпадают показатели у МКДОУ "Матвеевский детский сад".

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлено в каждой из организаций, высокий уровень показывает МКДОУ детский сад «Тополек». В целом можем отметить высокий процент респондентов удовлетворенных данным уровнем, даже в отмеченном Матвеевском детском саду.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 1.4.

По результатам опроса, доброжелательностью и вежливостью работников организации, а также условиями оказания услуг удовлетворены большинство респондентов. Наивысший результат показан МКДОУ детский сад «Теремок».

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных образовательных организациях находится на высоком уровне. 100% респондентов отметили доброжелательность и удовлетворенность предоставлением услуг.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки и принятия мер по повышению критерия №3.

Таблица 1.2.

Дошкольные образовательные организации:
Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1	МКДОУ "Матвеевский детский сад"	70	100	100	91
2	МКДОУ детский сад «Теремок»	100	100	100	100
3	МКДОУ детский сад «Тополек»	100	100	100	100
	Среднее значение	90	100	100	97

Таблица 1.3.

Дошкольные образовательные организации:
Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1	МКДОУ "Матвеевский детский сад"	75	100	87,5
2	МКДОУ детский сад «Теремок»	100	98	99
3	МКДОУ детский сад «Тополек»	100	100	100
	Среднее значение	91,7	99,3	95,5

Таблица 1.4.
Дошкольные образовательные организации:
Доступность услуг для инвалидов

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1	МКДОУ "Матвеевский детский сад"	0	33	100	43,2
2	МКДОУ детский сад «Теремок»	40	67	96	67,6
3	МКДОУ детский сад «Тополек»	80	83	93	85,1
	Среднее значение	40	61	96,3	65,3

Таблица 1.5.
Дошкольные образовательные организации:
Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МКДОУ "Матвеевский детский сад"	100	100	100	100
2	МКДОУ детский сад «Теремок»	100	100	100	100
3	МКДОУ детский сад «Тополек»	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100	100

Таблица 1.6.

Дошкольные образовательные организации:
Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1	МКДОУ "Матвеевский детский сад"	100	100	100	100
2	МКДОУ детский сад «Теремок»	100	100	100	100
3	МКДОУ детский сад «Тополек»	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100	100

II. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности общеобразовательных организаций

Таблица 2.1.								
<i>Общеобразовательные организации: показатель оценки качества</i>								
№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	<u>Критерий 1.</u> Открытость и доступность информации об организации	<u>Критерий 2.</u> Комфортность условий предоставления услуги	<u>Критерий 3.</u> Доступность услуг для инвалидов	<u>Критерий 4.</u> Доброжелательность, вежливость работников организации	<u>Критерий 5.</u> Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1	МКОУ "Парфеньевская СОШ"	97,2	99,1	100	86,9	100	100	127
2	МКОУ «Николо-Поломская СОШ»	91,8	100	92	69,7	99,2	98	84
3	МКОУ Вохтомская ООШ	85,2	95,2	89,5	57,4	92,8	91	35
4	МКОУ «Потрусовская основная общеобразовательная школа»	95	100	94	81,2	100	100	30
5	МКОУ «Савинская основная общеобразовательная школа»	95	99,7	94	81,2	100	100	18
	Среднее значение	92,8	98,8	93,9	75,3	98,4	97,8	294

Среднее значение показателя оценки качества повысился с 2021 года до 92,8, показывая рост оценки качества предоставления услуг за текущий год.

Среднее значение по критерию 1 составило 98,8. Проведённая экспертиза официальных сайтов позволяет судить о высоком уровне наполнения данного ресурса каждой из организаций. У всех учреждений значения по критериям превышают 95%, к сожалению, в соевой основе, не устранены замечания по сайтам с предыдущего года.

На сайте каждой ОО представлены все дистанционные способы обратной связи, вызывает затруднение поиск информации о предоставлении сведений по устранению замечаний надзорных органов. Заметно снижение в интенсивности работы с обновлением материалов сайтов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации остается на высоком уровне все последние годы. необходимо подтянутся МКОУ Вохтомская ООШ, хотя определенные сдвиги наблюдаются – 95,2%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 2.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 93,9, показав рост значение на 2 пункта. Наблюдается отрицательная тенденция в последние годы.

Комфортные условия оказания услуг в полной мере отметили респонденты в МКОУ Парфеньевская СОШ. Существенно повысили показатели МКОУ «Савинская основная общеобразовательная школа» и МКОУ «Николо-Поломская СОШ».

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, составила 93,9%. Достаточно высокий показатель.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 2.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 75,3.

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов представлены в большинстве ОО не в полном объеме. Не востребованность данного вида услуг не активизирует руководителей на устранение этого недостатка, хотя общая положительная тенденция присутствует.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими представлены в виде наличия альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению – во всех ОО; оказания помощи работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории – во всех ОО, наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – во всех ОО. Удовлетворенность респондентов данными видами услуг составляет в среднем 92,8% и практически не изменилась с прошлого года.

Результаты по показателям критерия 4 представлены в таблице 2.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие 294 респондента, показатель существенно ниже предыдущего года, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены в среднем 98,4% опрошенных, а условиями оказания услуг – 97,8% (см. таблицы 2.5. и 2.6.).

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях в большей части удовлетворяет получателей услуг.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки. Обратить внимание на системные проблемы в озвученных направлениях предоставления услуг.

Таблица 2.2.

Общеобразовательные организации:

Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1	МКОУ "Парфеньевская СОШ"	97	100	100	99,1
2	МКОУ «Николо-Поломская СОШ»	100	100	100	100
3	МКОУ Вохтомская ООШ	84	100	100	95,2
4	МКОУ «Потрусовская основная общеобразовательная школа»	100	100	100	100
5	МКОУ «Савинская основная общеобразовательная школа»	99	100	100	99,7
	Среднее значение	96	100	100	98,8

Таблица 2.3.

Общеобразовательные организации:
Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1	МКОУ "Парфеньевская СОШ"	100	100	100
2	МКОУ «Николо-Поломская СОШ»	88	96	92
3	МКОУ Вохтомская ООШ	88	91	89,5
4	МКОУ «Потрусовская основная общеобразовательная школа»	88	100	94
5	МКОУ «Савинская основная общеобразовательная школа»	88	100	94
	Среднее значение	90,4	97,4	93,9

Таблица 2.4.

Общеобразовательные организации: Доступность услуг для инвалидов

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1	МКОУ "Парфеньевская СОШ"	80	83	99	86,9
2	МКОУ «Николо-Поломская СОШ»	60	67	83	69,7
3	МКОУ Вохтомская ООШ	20	67	82	57,4
4	МКОУ «Потрусовская основная общеобразовательная школа»	60	83	100	81,2
5	МКОУ «Савинская основная общеобразовательная школа»	60	83	100	81,2
	Среднее значение	56	76,6	92,8	75,3

Таблица 2.5.

Общеобразовательные организации: Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МКОУ "Парфеньевская СОШ"	100	100	100	100
2	МКОУ «Николо-Поломская СОШ»	99	99	100	99,2
3	МКОУ Вохтомская ООШ	91	91	100	92,8
4	МКОУ «Потрусовская основная общеобразовательная школа»	100	100	100	100
5	МКОУ «Савинская основная общеобразовательная школа»	100	100	100	100
	Среднее значение	98	98	100	98,4

Таблица 2.6.
Общеобразовательные организации:
Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1	МКОУ "Парфеньевская СОШ"	100	100	100	100
2	МКОУ «Николо-Поломская СОШ»	98	98	98	98
3	МКОУ Вохтомская ООШ	91	91	91	91
4	МКОУ «Потрусовская основная общеобразовательная школа»	100	100	100	100
5	МКОУ «Савинская основная общеобразовательная школа»	100	100	100	100
	Среднее значение	97,8	97,8	97,8	97,8

III. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности организаций дополнительного образования

Таблица 3.1.

Организации дополнительного образования:
показатель оценки качества

№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1	МОУ ДО «Дом детского творчества»	88,7	99,4	94	50	100	100	20
2	МКУ ДО ДЮСШ с. Парфеньево	95	98,2	97	81,2	99,8	99	157
3	МКУДО «Парфеньевская ДШИ»	89,1	91,9	94	60,1	99,6	100	112
	Среднее значение	90,9	96,5	95	63,8	99,8	99,7	289

Среднее значение показателя оценки качества составляет 90,9%. В текущем году гораздо больше респондентов приняли участие в оценке работы учреждений. Вместе с тем фиксируется спад практически по всем показателям.

Среднее значение по критерию 1 составляет 96,5. Заметный спад по сравнению с показателями прошлого года. Проведённая экспертиза официальных сайтов зафиксировала снижение активности в работе с сайтами после прошлогоднего «рывка» в работе с информацией.

Все отчитались о использовании технологии дистанционной связи с воспитанниками и их родителями.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации остается на уровне 100%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 3.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 95%. Результат высокий, но позволяет развивать данное направление.

Комфортные условия предоставления услуг представлены в полной мере во всех учреждениях. Получатели услуг на 100% выразили свое удовлетворение.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией составила так же 100%.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 3.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 63,8.

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов частично представлено в МКУ ДО ДЮСШ с. Парфеньево и МКОУ ДО «Дом детского творчества». МКУДО «Парфеньевская школа искусств» не отразило наличие соответственного обеспечения помещений и территории.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в той или иной степени присутствует в двух ОО. Данное направление работы, в силу особенности контингента, не является востребованным у получателей услуг и как следствие не является приоритетным для руководства ОО.

Результаты по показателям критерия 4 представлены в таблице 3.5.

По результатам опроса, в котором приняли участие 289 респондентов, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены 99,8% опрошенных, а условиями оказания услуг – 99,7%.

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях дополнительного образования находится на достаточном уровне.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

Таблица 3.2.

Организации дополнительного образования: Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1	МОУ ДО «Дом детского творчества»	98	100	100	99,4
2	МКУ ДО ДЮСШ с. Парфеньево	94	100	100	98,2
3	МКУДО «Парфеньевская ДШИ»	73	100	100	91,9
	Среднее значение	88,3	100	100	96,5

Таблица 3.3.

Организации дополнительного образования: Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1	МОУ ДО «Дом детского творчества»	88	100	94
2	МКУ ДО ДЮСШ с. Парфеньево	100	94	97
3	МКУДО «Парфеньевская ДШИ»	88	100	94
	Среднее значение	92	98	95

Таблица 3.4.

Организации дополнительного образования: Доступность услуг для инвалидов

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1	МОУ ДО «Дом детского творчества»	0	50	100	50
2	МКУ ДО ДЮСШ с. Парфеньево	60	83	100	81,2
3	МКУДО «Парфеньевская ДШИ»	20	67	91	60,1
	Среднее значение	26,7	66,7	97	63,8

Таблица 3.5.

Организации дополнительного образования:
Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МОУ ДО «Дом детского творчества»	100	100	100	100
2	МКУ ДО ДЮСШ с. Парфеньево	100	100	99	99,8
3	МКУДО «Парфеньевская ДШИ»	99	100	100	99,6
	Среднее значение	99,7	100	99,7	99,8

Таблица 3.6.

*Организации дополнительного образования:
Удовлетворенность условиями оказания услуг*

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1	МОУ ДО «Дом детского творчества»	100	100	100	100
2	МКУ ДО ДЮСШ с. Парфеньево	99	99	99	99
3	МКУДО «Парфеньевская ДШИ»	100	100	100	100
	Среднее значение	99,7	99,7	99,7	99,7