

**Содержательные предложения и рекомендации по мероприятиям
по устранению выявленных недостатков и улучшению качества
работы
для каждой образовательной организации
Самарской области**

**по итогам независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями
в 2022 году**

Самара, 2022

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей) на информационных стендах образовательных организаций необходимо разместить 15 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

15 документа(ов)

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей НОКО (с учетом отраслевых особенностей) на официальном сайте организации необходимо разместить 65 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

65 документа(ов)

Таким образом, на официальном сайте размещена вся требуемая информация.

1.3. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте, выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировал **4** дистанционных способа обратной связи.

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах -

96%

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

По мнению многих участников опроса (опрос проводился в конце учебного года), не хватает своевременной информации о расписании и предстоящих мероприятиях, чтобы планировать действия вне учебного дня: "нужно информировать о изменениях заранее (2-3 дня)", "хотелось бы заранее знать даты экзаменов и более точное расписание занятий".

Достаточно часто озвучивался запрос на размещение информации о будущей профессии: "оборудовать кабинеты информацией, стендами под предмет, который преподается в этом кабинете", "больше информации о получаемой профессии", "выкладывать больше полезной информации о профессиях".

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Среди опрошенных востребована информация о предстоящих олимпиадах и других конкурсных мероприятиях, о кружках и секциях на базе организации.

Достаточно часто звучала рекомендация модернизировать структуру сайта, чтобы облегчить поиск нужной информации ("сделать сайт более простым и интуитивным. Настолько перегружен, что невозможно найти нужную информацию", "сделать нормальный сайт, когда я пытался подать заявку на обучение в техникуме было трудно разобраться, как и куда нажимать").

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

89%

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием учебной мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

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

Важным элементом комфортности условий оказания услуг образовательными организациями выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы

1

элементом (-тами).

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

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

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **4** условие (-я/-й) доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

71%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

92%

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию

95%

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

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

В ходе заполнения анкеты участники опроса отмечали потребность в чуткости и внимательности к обучающимся, вежливости и толерантном отношении к гостям образовательной организации.

В связи с этим, рекомендуется организация семинаров и тренингов с педагогическим составом, а также персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателям услуг, направленных на снятие психологического напряжения сотрудников, формирование компетенций по выстраиванию грамотной коммуникации с получателями услуг, способов выхода из конфликтной ситуации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

94%

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации

91%

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

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг - обучающимися и их родителями (законными представителями), в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.