

Информация
о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере образования
Бавлинского муниципального района

1. Информация об общественном совете по проведению независимой оценки, в том числе:

Решение общественного совета Бавлинского муниципального района Республики Татарстан №1 от 30.01.2019 «О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в социальной сфере» с утверждением состава Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Состав общественного совета по проведению независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в социальной сфере:

- Мурзакаева Татьяна Валентиновна - председатель общественной организации "Благо";
- Давлетова Елена Анатольевна - председатель Бавлинского отделения аграрного молодежного объединения Республики Татарстан;
- Бакиров Ильдар Камирович - председатель общества "Чернобыль";
- Губайдуллин Марат Анварович - председатель Бавлинского районного совета ветеранов;
- Салахов Флюр Ханафиевич - председатель районного совета ветеранов боевых действий.

2. Реквизиты нормативного правового акта исполнительного органа государственной власти об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки:

Постановление руководителя Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района № 328 от 10.09.2018 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования».

3. Сведения об организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - оператор) за 2019 год:

Бавлинская районная общественная организация всероссийского общества инвалидов. Оказание услуг на безвозмездной основе.

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке с указанием следующих сведений:

В Бавлинском муниципальном районе 40 образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества. В 2019 году независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проведена в отношении 20 образовательных организаций (50 % от общего количества образовательных организаций).

В 2020 году запланировано проведение независимой оценки качества в 18 образовательных организациях (45% от общего количества образовательных организаций).

В 2021 году запланировано проведение независимой оценки качества в 2 образовательных организациях (5% от общего количества образовательных организаций).

5. Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом по проведению независимой оценки (в баллах) в учреждениях образования:

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Татарско-Кандызская основная общеобразовательная школа».
Число респондентов - 65 человек.**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Итоговое значение
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации образования"				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100 баллов	30%	30 баллов	30
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	18%	18 баллов	30
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных)	100 баллов	40%	40 баллов	40

	получателей услуг)				
Итого			88%	88 баллов	100
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	20%	20 баллов	50
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций образования			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	50
Итого			70%	70 баллов	100
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	12%	12 баллов	30
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	100 баллов	16%	16 баллов	40

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов	30
Итого			58%	58 баллов	100
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	40
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	40
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	20
Итого			100%	100 баллов	100

5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов	30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	20
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	50
Итого			100%	100 баллов	100

Рейтинг учреждений, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование учреждения	Рейтинг
Учреждения образования		
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7»	94,60
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №6»	94,60
3.	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа №5	94,60
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3 имени Ю.А. Гагарина»	94,60
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2 с углубленным изучением отдельных предметов»	94,60
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №1»	94,60
7.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новочутинская основная общеобразовательная школа»	91
8.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гимназия 4»	89,80
9.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Исергаповская средняя общеобразовательная школа»	88
10.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Александровская средняя общеобразовательная школа»	85,20
11.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Потапово-Тумбарлинская основная общеобразовательная школа»	83,20
12.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Покровско-Урустамакская средняя общеобразовательная	83,20

	школа»	
13.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Татарско-Кандызская основная общеобразовательная школа»	83,20
14.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Поповская средняя общеобразовательная школа»	83,20
15.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Татарско-Тумбарлинская основная общеобразовательная школа»	83,20
16.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Крым-Сарайская основная общеобразовательная школа»	83,20
17.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Кзыл-Ярская средняя общеобразовательная школа»	83,20
18.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новозареченская основная общеобразовательная школа»	76,60
19.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Алексеевская основная общеобразовательная школа»	76,60
20.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Шалтинская основная общеобразовательная школа»	76,60

В опросе приняли участие 1964 человека, что составляет 100% от общего числа заявленных респондентов.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества:

В организации отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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;
- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;
- обустройство входного пандуса.

Предложения общественного совета по улучшению деятельности:

1. Разместить результаты НОК на сайте отдела образования Бавлинского муниципального района.
2. Довести до сведения муниципальных образовательных организаций результаты НОК 2019 года.
3. Разработать план мероприятий по улучшению качества услуг, оказываемых муниципальными образовательными организациями, по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций.
6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки.

Постановление Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района Республики Татарстан №314 от 08.11.2019г. «Об утверждении Плана мероприятий по совершенствованию деятельности и повышению качества оказания услуг в учреждениях образования Бавлинского муниципального района по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году».

Разработан План мероприятий отдела образования по повышению качества оказания услуг в учреждениях образования Бавлинского муниципального района по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году от 15.01.2020г.

Постановление Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района Республики Татарстан №20 от 02.02.2020 г. «Об утверждении Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования Бавлинского муниципального района на 2020 год». Разработан План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования Бавлинского муниципального района на 2020 год от 15.01.2020г.

Назначены лица ответственные за организацию контроля по выполнению плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

К руководителям муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №7», муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №6», муниципального автономного общеобразовательного учреждения Средняя общеобразовательная школа №5, муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №3 имени Ю.А. Гагарина», муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №2 с углубленным изучением отдельных предметов», муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа №1» приняты меры нематериального поощрения (объявлена благодарность в устной форме). К руководителю муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Алексеевская основная общеобразовательная школа», муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Шалтинская основная общеобразовательная школа», муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Новозареченская основная общеобразовательная школа» дисциплинарное взыскание (объявлено в устной форме).

Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности учтены при оценке деятельности образовательной организации и установлении стимулирующих выплат руководителю.

5. Информационно-разъяснительная работа среди населения:

На официальном сайте Бавлинского муниципального района размещены все сведения о проведении независимой оценке качества оказания услуг

<http://bavly.tatarstan.ru/rus/informirovanie-grazhdan-o-vozmozhnosti-ih-uchastiy.htm>

<http://bavly.tatarstan.ru/rus/obshchestvenniy-sovet-bavlinskogo-munitsipalnogo.htm>

<http://bavly.tatarstan.ru/rus/nezavisimaya-otsenka-kachestva-okazaniya-uslug-3444657.htm>

Информирование населения по вопросам независимой оценки качества образовательных услуг через размещение на сайте, в СМИ.

Организация работы по обеспечению обратной связи с участниками образовательного процесса посредством интернет ресурсов.

Размещение на сайтах образовательных организаций ссылки для электронного анонимного анкетирования.

Размещение на стендах образовательных организаций информации о проведении НОК.

Проведение информационно-разъяснительной работы с населением, по популяризации использования электронных сервисов для получения образовательных услуг.

Проведение информационно-разъяснительной работы с сотрудниками учреждения направленной на повышение культуры обслуживания и выполнения этических норм общения с получателями образовательных услуг.

Размещение на главной странице отдела образования и образовательных организаций гиперссылки на официальную страницу с результатами независимой оценки качества оказания услуг на сайте bus.gov.ru.

Рассмотрение вопросов по НОК на общем собрании образовательной организации, в том числе:

- по итогам проведения независимой оценки качества;
- о совершенствовании качества образовательной деятельности учреждения.

Обсуждение вопросов проведения НОК и рассмотрение результатов на советах руководителей образовательных организаций.