

УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного совета  
 при Исполнительном комитете  
 муниципального образования  
 город Набережные Челны  
 Республики Татарстан  
 В.А. Зайцева  
 « 27 » декабря 2018 года

**О Т Ч Е Т**  
**о результатах независимой оценки качества условий деятельности организаций,**  
**осуществляющих образовательную деятельность**  
**в городе Набережные Челны за 2018 год**

Независимая оценка качества условий (далее - НОКУ) оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере образования организована и проведена в городе в III и IV кварталах 2018 года с охватом 100% организаций (80 организации), осуществляющих образовательную деятельность.

НОКУ деятельности организаций дошкольного образования, общего образования и дополнительного образования проведена в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), с Федеральным Законом №392-ФЗ от 05.12.2017 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания».

НОК условий образовательной деятельности организаций была направлена на получение сведений об образовательной деятельности, о качестве подготовки обучающихся и реализации образовательных программ, и проведена с целью повышения информированности потребителей (родителей, законных представителей обучающихся) о качестве работы образовательных организаций (учреждений).

Общественный совет (далее - ОС) при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны в рамках рабочего заседания определил и утвердил:

- 1) перечень 80-ти образовательных организаций, из них:
  - 40 дошкольных организаций,
  - 21 организации общего образования,
  - 13 организаций дополнительного образования, подведомственных управлению образования и по делам молодежи,
  - 6 организаций дополнительного образования подведомственных управлению культуры, в отношении которых проводится НОК условий образовательной деятельности;
- 2) сроки проведения НОК условий образовательной деятельности;
- 3) Техническое задание для организации-оператора по осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности организаций города.

НОК условий образовательной деятельности осуществлялась по 4 группам показателей, определенных приказом Минобрнауки России от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

- 1) открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность,
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность,
- 3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников,
- 4) удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Сбор информации проводился с 14 декабря по 28 декабря 2018 года 12 рабочими комиссиями и добровольцами из числа ветеранов отраслей, ведущих специалистов и студентов под руководством организации-оператора в лице председателя Набережночелнинской городской профсоюзной организации работников образования путем:

- исследования официальных сайтов всех образовательных организаций (учреждений) на <https://edu.tatar.ru> по наличию размещения основных сведений об организации (учреждении), о структуре и органах управления организацией (учреждением), о руководителях и педагогических работниках, документов об организации, сведениях реализуемых образовательных программах, о финансово-хозяйственной деятельности, о материально-техническом обеспечении и оснащения образовательного процесса в организации (учреждении), информации о порядке приёма в организацию (учреждение), перевода, предоставления платных образовательных услуг, отчетов самообследования;

- проведения анкетирования и экспресс-опроса потребителей образовательных услуг (родителей, законных представителей детей) в образовательных учреждениях дошкольного образования, общего образования и дополнительного образования;

- посещения и ознакомления с деятельностью образовательных организаций (учреждений), состоянием зданий, территорий, кабинетов, залов, обеспечением горячего питания, охраны жизни и здоровья детей;

- проведения «тайных /слепых» звонков и отправки писем на электронные почты организаций (учреждений) для оценки качества, объема и форм предоставляемых услуг – посещения;

- сбора, обобщения и анализа информации, полученных в ходе НОКУ образовательной деятельности муниципальных организаций (учреждений).

В прямом и очном социологическом исследовании НОКУ оказания услуг муниципальными учреждениями образования, общего и дополнительного образования всего приняли участие 8919 человек, из них: 7070 женщин и 1849 мужчин.

Рейтинг организаций производился поэтапно по разделам и полученная информация обобщена в следующих таблицах:

### **I. Муниципальные учреждения дошкольного образования:**

№/п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 40 баллов)	Комфортность условий и доступность (max 70 баллов)	Добротность, вежливость и компетентность работников (max 20 баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (max 30 баллов)	Общее количество баллов (max 160 баллов)	Рейтинг
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №68 «Василек»	37,00	66,00	20,00	28,80	151,80	1
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №42 «Аленький цветочек»	37,00	64,50	19,00	28,80	149,30	2
3	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №66 «Веселые нотки»	39,00	64,00	19,50	25,10	147,60	3
4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №97 «Пчелка»	38,00	61,00	19,60	28,90	147,50	4
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №27 «Росинка»	36,00	61,00	19,80	29,30	146,10	5
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №49 «Гульназ»	39,00	62,00	20,00	24,80	145,80	6
7	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №108 «Счастливое детство»	35,00	64,00	18,40	27,90	145,30	7
8	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №15 «Кубэлэк»	39,00	60,00	20,00	26,30	145,30	8
9	Муниципальное бюджетное дошкольное	39,00	59,00	19,20	28,00	145,20	9

	образовательное учреждение МБДОУ № 112 «Мозаика»						
10	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №37 «Малыш»	35,00	61,00	19,80	29,10	144,90	10
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 72 «Антошка»	33,00	62,50	19,70	29,40	144,60	11
12	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №3 «Элюки»	38,00	57,00	19,80	29,40	144,20	12
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №13 «Улыбка»	37,00	59,00	19,60	27,90	143,50	13
14	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №92 «Голбакча»	36,00	62,00	19,30	26,00	143,30	14
15	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 70 «Ягодка»	35,00	62,00	19,30	26,90	143,20	15
16	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №50 «Родничок»	40,00	60,00	19,90	22,50	142,40	16
17	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №59 «Дружба»	36,00	58,00	18,90	27,90	140,80	17
18	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №11 «Йолдыз»	34,00	57,00	19,80	29,50	140,30	18
19	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 75 «Гвоздичка»	35,00	62,00	19,50	23,60	140,10	19
20	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №26 «Лейсан»	34,00	62,00	19,60	24,00	139,60	20
21	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №57 «Веснянка»	38,00	54,00	20,00	27,40	139,40	21
22	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 69 «Радуга»	40,00	54,00	19,60	25,40	139,00	22
23	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №19 «Аленка»	35,00	54,00	19,80	29,80	138,60	23
24	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №91 «Журавушка»	39,00	57,00	18,90	23,50	138,40	24
25	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №56 «Родничок»	32,00	63,00	19,50	23,70	138,20	25
26	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 89 «Чулпан»	37,00	52,00	20,00	29,00	138,00	26
27	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №22 «Колокольчик»	33,00	61,00	19,60	24,40	138,00	27
28	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №38 «Аленький цветочек»	34,00	57,00	19,20	27,30	137,50	28
29	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №14 «Зернышко»	35,00	61,00	19,40	21,70	137,10	29
30	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №77 «Теремок»	27,70	61,00	19,40	28,00	136,10	30
31	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ	35,00	56,50	19,00	24,80	135,30	31

	№10 «Маленький принц»						
32	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №43 «Ручеек»	35,00	54,50	19,20	25,60	134,30	32
33	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №18 «Солнышко»	37,00	56,00	20,00	20,90	133,90	33
34	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 73 «Огонек»	34,00	56,00	19,20	24,50	133,70	34
35	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №54 «Искорка»	32,00	57,70	19,60	24,20	133,50	35
36	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №62 «Весняночка»	36,00	55,00	19,20	22,70	132,90	36
37	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №87 «Золушка»	32,00	56,00	19,50	24,10	131,60	37
38	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №24 «Буратино»	29,00	53,00	19,20	29,60	130,80	38
39	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №63 «Жемчужинка»	37,00	52,00	18,80	19,50	127,30	39
40	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №85 «Капелька»	28,00	35,00	18,30	22,50	103,80	40

**В сумме 4-х показателей НОК условий образовательной деятельности среди 40 ДОУ выявлено:**

- пороговое значение 100% результата (160,00 баллов) не достигнуто ни одним учреждением;
- 12 детских садов достигли результата от 90% до 96,19 % (151,80 и 144,00 баллов), это: ДОУ № 68, 42, 66, 97, 27, 49, 108, 15, 112, 37, 72, и 3;
- 27 детских садов показали результат от 80% до 90% (127,00 – 143,80 баллов),
- 1 детский сад показал результат ниже 75%, т.е ниже 120,00 баллов, это ДОУ №85.

Рейтинг ДОУ (в баллах) по показателю «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ДОУ	№ ДОУ
1.	От 90% до 100% включительно (от 36 до 40 баллов)	Оптимальный	20	Средний балл – 37,6 баллов: №№ 3, 13, 15, 18, 27, 42, 49, 50, 57, 59, 62, 63, 66, 68, 69, 89, 91, 92, 97, 112
2.	От 80% до 90% включительно (от 32 до 35 баллов)	Эффективный	17	Средний балл – 34,0 баллов: №№ 10, 11, 14, 19, 22, 26, 37, 38, 43, 54, 56, 70, 72, 73, 75, 87, 108
3.	От 79% до 80% включительно (от 31,6 до 32 баллов)	Рациональный	0	Средний балл – 0 баллов
4.	Ниже 79% (менее 31,6 баллов)	Неэффективный	3	Средний балл – менее 31,6 балла (28,2 балла) №№ 24, 77, 85

По результатам обработанных материалов НОК условий образовательной деятельности 21 школьных учреждений города по разделу «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 37,6) достигли 50% дошкольных учреждений;

- средний порог показателя по данному критерию - 34,0 балла, это числовое значение достигли 42,5 % образовательных дошкольных учреждений;  
 - к рациональному уровню не отнесено ни одно дошкольное учреждение;  
 - 3 ДОУ набрали баллы ниже значения 31,6 баллов (7,5% от общего количества проверенных учреждений).

1. По показателю *«Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».* Официальные сайты образовательных организаций (учреждений) размещаются на образовательном портале Республики Татарстан ([https:// edu.tatar.ru.](https://edu.tatar.ru.)).

Официальные сайты просты, удобны с точки зрения навигаций пользователей. Они оформлены, согласно требованиям, в едином формате. Во время обследований технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайтов не обнаружено.

В полном объеме информацию на официальных сайтах разместили 36 детских садов, что составляет 90% от всех учреждений ДОУ. Остальным учреждениям рекомендовано разместить недостающую информацию на своих официальных сайтах.

2. По показателю *«Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации».*

Информация об администрации образовательной организации и персональном составе педагогических работников размещена в соответствии с приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 года № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» и Методическим рекомендациям МОиН РТ.

В полном объеме информацию на официальных сайтах разместили 36 детских садов (90% всех учреждений). Сведения о педагогических работниках привести в соответствие рекомендовано 4 учреждениям.

3. По показателю *«Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации».*

Наиболее эффективно организована работа по рассмотрению обращений граждан в 21 ДОУ, это 52,5% (№№15, 19, 49, 50, 54, 56, 57, 59,62, 63, 66, 68, 69, 70, 72, 73, 77, 91, 97, 108, 112), как по журналам письменных и устных обращений потребителей услуг, так и по электронной почте.

Во всех детских садах имеются журналы обращения граждан, зарегистрированных с отметками направления и исполнения устных и письменных обращений потребителей услуг.

К основным информационным дефицитам по показателю можно отнести следующее:

- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений граждан, нет раздела «Обратная связь»;
- книга обращений граждан в основном находится в закрытом доступе, в кабинете у заведующих детских садов;
- несвоевременно рассматривается электронная почта;
- своевременно отвечают на электронные письма без ссылки на нормативные документы.

Рекомендации:

- журналы обращения граждан разместить в помещении в свободном доступе;
- назначить ответственных лиц по образовательной организации для взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону и по электронной почте.

Рейтинг ДОУ (в баллах) по показателю **«Комфортность условий и доступность получения в ДОУ услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ»** представлен в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ДОУ	№ ДОУ
1	От 90% до 100% включительно (от 63 да 70 баллов)	Оптимальный	5	Средний балл – 64,3 баллов №№ 42, 56, 66,68, 108

2	От 80% до 90% включительно (от 56 до 63 баллов)	Эффективный	27	Средний балл – 59,2 балла №№ 3,10, 11, 13, 14, 15, 18, 22,26,27,37, 38, 43, 49, 50, 54, 59, 70,72, 73, 75, 77, 87, 91, 92, 97, 112
3	От 79% до 80% включительно (от 55,3 до 56 баллов)	Рациональный	7	Средний балл -53,4 балла №№ 19, 24, 63, 69, 89, 57, 62
4	Ниже 79% (менее 55,3 баллов)	Малоэффективный	1	Средний балл – менее 55,3 баллов №85

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель **«Комфортности условий и доступности образовательных дошкольных учреждений города»** составляет 59,2 балла, это 84,5% качества.

Максимальное количество (70 баллов) не набрал ни один ДОУ.

Из 40 дошкольных образовательных учреждений 1 ДОУ набрал баллы ниже 55,3 баллов (1,4% учреждений).

По мнению респондентов материально-техническая база 13-ти ДОУ, построенных 30-40 лет тому назад по типовым проектам не соответствуют современным требованиям. В них не обеспечена доступная среда лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам.

По показателю «Наличие условий организации обучения и воспитания с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» только в 5 ДОУ создана «Доступная среда» для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Рейтинг ДОУ (в баллах) по показателю **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательных организаций»** представлен в таблице 3.

Таблица 3

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ДОУ	№ ДОУ
1	От 90% до 100% включительно (от 18 до 20 баллов)	Оптимальный	40	Средний балл – 19,4 балла № №13,10,11, 13, 14, 15, 18, 19, 22,24,26,27,37, 38,42, 43,49, 50, 54, 56, 57,59, 62, 63, 66, 68,69, 70, 72, 73, 75, 77, 85, 87, 89, 91, 92, 97, 108, 118
2	От 80% до 90% включительно (от 16 до 18 баллов)	Эффективный	0	0
3	От 79% до 80% включительно (от 15,8 до 16 баллов)	Рациональный	0	0

По результатам обработанных материалов НОК выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных организаций»** составляет 19,4 балла, это 97% качества.

Максимальное количество 20 баллов набрали 6 дошкольных образовательных учреждений, это: ДОУ № 15, 18, 49,57, 68, 89

Рейтинг ДОУ (в баллах) по показателю **«Удовлетворенности качеством предоставляемых услуг образовательных дошкольных учреждениях города»** представлен в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ДОУ	№ ДОУ
1	От 90% до 100% включительно (от 27 до 30 баллов)	Оптимальный	18	Средний балл – 27,05 баллов №№ 3, 11, 13, 19, 24,27, 37, 38, 42, 57, 59, 68, 72, 77, 89, 97, 108, 112
2	От 80% до 90% включительно (от 24 до 27 баллов)	Эффективный	13	Средний балл – 25,01балл №№ 10, 15, 22,26, 43, 49, 54, 66, 69, 70, 73, 87, 92
3	От 79% до 80% включительно (от 23,7 до 24 баллов)	Рациональный	0	0
4	Ниже 79% (менее 23,7 баллов)	Малоэффективный	8	Средний балл – 22,01балл №№ 14,18, 50, 62, 63,75, 85, 91

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель критерия «Удовлетворенности качеством оказания услуги образовательных дошкольных учреждений города» составляет 27,05 баллов - это 90,1% качества.

Максимальное количество 30 баллов не набрал ни одно дошкольное образовательное учреждение.

Из 40 дошкольных образовательных учреждений ниже 79% качества набрали 8 ДООУ (20% от общего количества ДООУ).

### **Общий вывод:**

В целом во всех дошкольных учреждениях г.Набережные Челны регулярно проводится работа по созданию необходимых условий для эффективного обслуживания населения.

Поставленные цели соответствуют реализуемым задачам по обеспечению достойного уровня предоставляемых образовательных услуг.

Созданные условия в учреждениях, согласно опросу потребителей и наблюдению экспертов Общественного совета, соответствуют критериям качества оказываемых образовательных услуг населению в ДООУ.

### **Рекомендации:**

1.Принять системные меры по своевременному обновлению информационных материалов на сайте, назначить ответственных лиц по работе с населением по телефону и электронной почте с целью получения обратной связи.

2. Обеспечить ежегодное анкетирование потребителей о качестве предоставляемых услуг ДООУ.

3. Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ДООУ, способствовать воспитанию информационной культуры родителей.

4. Выявлять по итогам анкетирования неудобства и недостатки, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении дошкольных образовательных учреждений. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план работы на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта условий в ДООУ.

5. Предоставлять потребителям услуг информацию о ходе рассмотрения обращений граждан, в том числе и на официальном сайте ДООУ.

6. Организовать работу по созданию условий для получения образовательных услуг воспитанникам с ограниченными возможностями здоровья

## **II. Муниципальные учреждения общего образования:**

№ п/п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 40 баллов)	Комфортность условий и доступность (max 70 баллов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max 20 баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (max 30 баллов)	Общее количество баллов (max 160 баллов)	Рейтинг
1.	МБОУ "СОШ № 27"	39	65	20	30	<b>154</b>	<b>1</b>
2.	МБОУ "СОШ № 37"	40	64	20	30	<b>154</b>	<b>1</b>
3.	МБОУ "СОШ № 12"	40	65	19,4	28,8	<b>153,2</b>	<b>2</b>
4.	МБОУ "Гимназия № 54"	32,5	70	20	30	<b>152,5</b>	<b>3</b>
5.	МАОУ "Лицей-инт.инн.тех.№36"	35	67	20	30	<b>152</b>	<b>4</b>
6.	МАОУ "Лицей - интернат № 84"	38	63	19	30	<b>150</b>	<b>5</b>
7.	МБОУ "СОШ № 43"	35	65	20	30	<b>150</b>	<b>5</b>
8.	МБОУ"СОШ № 5"	35,5	67	18	28	<b>148,5</b>	<b>6</b>
9.	МБОУ "СОШ № 7"	33	66,7	17,8	29,5	<b>147</b>	<b>7</b>
10.	МБОУ "СОШ № 45"	37	61	20	29	<b>147</b>	<b>7</b>
11.	МАОУ "Пушкинский пролицей № 78 "	38	59	20	30	<b>147</b>	<b>7</b>
12.	МАОУ "СОШ № 38"	40	58,2	18	30	<b>146,2</b>	<b>8</b>
13.	МБОУ "СОШ № 8"	34	67	18,2	26	<b>145,2</b>	<b>9</b>
14.	МАОУ "Прогимназия № 64"	40	55	20	30	<b>145</b>	<b>10</b>
15.	МБОУ "СОШ № 46"	35	55	19	30	<b>139</b>	<b>11</b>

16.	МАОУ "Кадетская школа №49"	40	47,5	20	30	<b>137,5</b>	<b>12</b>
17.	МБОУ "СОШ № 13"	38	57	15	27,8	<b>137,8</b>	<b>13</b>
18.	МАОУ "СОШ № 17"	37	53	18,2	26	<b>134,2</b>	<b>14</b>
19.	МБОУ "СОШ № 20"	34	48	18	28	<b>128</b>	<b>15</b>
20.	МБОУ "СОШ № 48"	38	40	18,1	19	<b>115,1</b>	<b>16</b>
21.	МБОУ "Откр.(смен.) ОШ № 65"	32,8	24,5	20	29,5	<b>106,8</b>	<b>17</b>

Итоги НОК условий 21 образовательной организации (далее - ОО) по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **2990** баллов из **3360** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении - **89%** от общего числа максимальных баллов.

В том числе по четырем основным блокам критериев в таблице 1:

Таблица 1

№ критерия	По совокупным результатам общих критериев оценки по муниципальному образованию	Интегральное значение критерия по муниципальному образованию (в баллах)	% (от максимального интегрального значения критерия по муниципальному образованию)
1	По результатам оценки открытости и доступности информации об общеобразовательной организации	771,8 балла	92%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	1 217,9 балла	83%
3	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников общеобразовательной организации	398,7 балла	95%
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг	601,6 балла	95%

По результатам обработанных материалов, полученных в ходе экспертных процедур НОК условий, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций города по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности, доброжелательности, вежливости, компетентности и удовлетворенности качеством оказания услуг.

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 66% до 96%.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам представлена ниже в таблице 2:

Таблица 2

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ организаций общего образования
1	От 90% до 97% включительно	Оптимальный	14	<i>Средний балл – 149,4 баллов</i> № №64, 8, 38, 78, 45, 7, 5, 43, 84, 36, 54, 12, 37, 27
2	От 80% до 90% включительно	Эффективный	5	<i>Средний балл – 135,5 баллов</i> №№20, 17, 13, 49, 46
3	От 66% до 80% включительно	Рациональный	2	<i>Средний балл -110,9 баллов</i> №№48, 65

Наибольшую удовлетворенность качеством условий предоставления услуг потребителями выявлено в организациях общего образования: СОШ №27,37 Гимназии №54, СОШ №12 (154-152,5 баллов).

Учреждения, замыкающие рейтинговую таблицу - СОШ № 48, Откр.(смен.) ОШ № 65 (115,1 – 106,8 баллов).

По результатам обработанных материалов, полученных в экспертных процедурах НОКУ, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **открытости и доступности информации об ОО** (Таблица 3).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 82% до 100%.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам данного блока представлена ниже в таблице 3:

Таблица 3

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ОО
1	От 90% до 100% включительно (от 36 баллов до 40 баллов)	Оптимальный	12	<i>Средний балл – 38,7 баллов</i> №№27,37,12, лицей - интернат № 84, 45, лицей № 78, 38, прогимназия № 64, кадетская школа №49,13,17, 48
2	От 80% до 90% включительно (от 32-35,9 баллов до баллов)	Эффективный	9	<i>Средний балл – 34,08 балла</i> №№46, 20,7, 43, 5, 8, лицей-инт.инн.тех.№36, откp.(смен.) ОШ № 65, гимназия № 54
3	От 79% до 80% включительно (от 31,6 – 31,9 баллов)	Рациональный	0	0

Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах об ОО, доступность взаимодействия по телефону, по электронной почте, через электронные сервисы сети Интернет, оперативность взаимодействия в части рассмотрения обращений получателей услуг обозначилась в полном объеме (100%) в СОШ №№12, 37, 38, прогимназия № 64, кадетская школа №49

Учреждениями, замыкающими рейтинг открытости и доступности информации об ОО, являются откp.(смен.) ОШ № 65 и гимназия № 54

По второму блоку «**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**» (на основе информации, размещенной на сайте образовательной организации и при посещении ОО).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (Таблица 4).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 35 до 100%.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам данного блока представлена ниже в таблице 4:

Таблица 4

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ ОО
1	От 90% до 99% включительно (от 63 до 70 баллов)	Оптимальный	10	<i>Средний балл – 66 баллов</i> №№27,37,12, гимназия № 54, 36, лицей - интернат №84, 43, 5, 7, 8
2	От 80% до 90% включительно (от 56 до 62,9 балла)	Эффективный	3	<i>Средний балл – 59,4 баллов</i> №№45,38 лицей № 78
3	От 70% до 80% включительно (от 49 до 55,93 баллов)	Рациональный	4	<i>Средний балл – 55 балла</i> №№46,17, 13 прогимназия № 64
4	От 59% до 70% включительно (от 41,3 до 48,9 баллов)	Малоэффективный	4	<i>Средний балл – 32,5 баллов</i> №№20, 48, откp.(смен.) ОШ № 65, кадетская школа №49

В рейтинге по данному показателю лидируют ОО: СОШ №5 и №7, гимназия № 54.

Замыкают рейтинговый список по данному критерию ОО №20,48 откp.(смен.) ОШ № 65.

По третьему блоку критериев «**Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО**» (на основе опроса родителей, законных представителей получателей услуг, социологических исследований).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 75% до 100%.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам данного блока представлена ниже в таблице 5

Таблица 5

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	К оличество ОО	№ОО
1	От 90% до 100% включительно (от 18 до 20 баллов)	Оптимальный	19	<i>Средний балл - 19,2баллов</i> №№27, 37,12, 54, 36, 84,43,5, 45, 78, 38, 8, 64, 46, 49, 17, 20, 48, 65
2	От 83% до 89,9% включительно (от 16, 6 до 17,98 баллов)	Эффективный	2	<i>Средний балл – 16,4баллов</i> №№13, 7

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **удовлетворенность качеством оказания услуг**).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 63,3% до 100%.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам данного блока представлена ниже (Таблица 6):

Таблица 6

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ ОО
1	От 90% до 99% включительно (от 27 до 30 баллов)	Оптимальный	18	<i>Средний балл –29,5баллов</i> №№27, 37, 12, 54, 36, 84, 43, 5, 7, 45, 78, 38, 64, 46, 49, 20, 65,13
2	От 80% до 89,9 % включительно (от 24 до 26,97 баллов)	Эффективный	2	<i>Средний балл - 26баллов</i> №№17, 8
3	От 77% до 80% включительно (от 23, 1 до 23.37 баллов)	Рациональный	1	<i>Средний балл –19 баллов</i> №№48

100% удовлетворенность потребителей в качестве условий предоставления услуг наблюдается в ОО №27,37,54,36,84,43,45, 78, 38, 64, 46, 49

В завершающих позициях рейтинга стоят ОО №48 (63,3%).

#### **Общий вывод:**

В большинстве ОО созданы условия для качественного получения образования, использования учителями современных образовательных технологий, методик обучения, способствующих достижению планируемых результатов обучения согласно требованиям государственных образовательных стандартов: 97% родителей удовлетворены качеством условий предоставления образовательных услуг в ОО, 92% родителей удовлетворены материально-техническим обеспечением образовательной организации, 96% родителей готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Общеобразовательные организации принимают меры по обеспечению качества условий предоставления услуг.

#### **Рекомендации**

1. Образовательным организациям в рамках обеспечения информационной политики в деятельности учреждения:

- вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО;

- ежемесячно проводить внутренний аудит сайта с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов;
- активизировать каналы обратной связи для внесения предложений потребителей услуг в улучшение деятельности ОО, выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг;
- разработать и разместить на сайте школы условия для обучения детей с ОВЗ;
- периодически осуществлять анализ внутренней информационной среды образовательной организации. С учетом выявленных дефицитов приводить в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

2. Рассмотреть возможность предоставления услуг в части дополнительных занятий, кружков с учетом предпочтений и мнения обучающихся и их родителей, детей с ОВЗ,

3. Проводить работу с педагогами в ОО по соблюдению этического кодекса педагога с обучаемыми; повысить информированность учащихся и родителей по работе психологической службы в ОО; узких специалистов через электронные сервисы, информационные стенды; разработать алгоритм получения информации по телефону, через электронные сервисы.

### **I. Муниципальные учреждения дополнительного образования:**

№ п/п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 40 баллов)	Комфортность условий и доступность (max 70 баллов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max 20 баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (max 30 баллов)	Общее количество баллов (max 160 баллов)	Рейтинг
1.	МАУДО "Детская художественная школа № 2"	39,00	66,00	19,60	28,40	<b>153,00</b>	<b>1</b>
2.	МАУДО "Детская школа хореографического искусства № 17"	35,50	67,50	20,00	28,60	<b>151,60</b>	<b>2</b>
3.	МАУДО "Детско-юношеский центр № 14"	38,00	62,50	20,00	29,60	<b>150,10</b>	<b>3</b>
4.	МАУДО "Городской дворец творчества детей и молодежи № 1"	39,00	60,00	19,89	29,60	<b>148,49</b>	<b>4</b>
5.	МАУДО "Дом детского творчества № 15"	40,00	60,00	19,80	28,08	<b>147,88</b>	<b>5</b>
6.	МАУДО "Центр детского творчества № 16 "Огниво"	38,00	62,50	18,20	28,60	<b>147,30</b>	<b>6</b>
7.	МАУДО "Детская школа искусств №13 (татарская)"	38,00	59,00	20,00	29,20	<b>146,20</b>	<b>7</b>
8.	МАУДО "Детская школа искусств № 6 "ДА-ДА" (Архитектурно-дизайнерского профиля)"	38,00	57,50	19,00	28,90	<b>143,40</b>	<b>8</b>
9.	МАУДО "Детская школа искусств № 7"	34,00	58,00	19,60	27,80	<b>139,40</b>	<b>9</b>
10.	МАУДО "Детский эколого – биологический центр № 4»	37,50	56,50	19,50	25,70	<b>139,20</b>	<b>10</b>
11.	МАУДО "Центр детского технического творчества № 5"	39,50	50,00	19,60	28,70	<b>137,80</b>	<b>11</b>
12.	МАУДО "Детская школа хореографии № 3 «Соцветие"	35,50	52,50	20,00	29,50	<b>137,50</b>	<b>12</b>
13.	МАУДО "Детский физкультурно-оздоровительный центр «Дельфин» № 8"	34,50	48,00	18,40	25,60	<b>126,50</b>	<b>13</b>

На официальных сайтах в сети Интернет 13-ти учреждениях размещена полная актуальная информация об учреждениях, осуществляющих образовательную деятельность сведения о педагогических работниках, имеется доступность взаимодействия с образовательными организациями.

Открытость и доступность информации для потребителей на момент исследований максимально отражена в «Доме детского творчества №15», Центр детского технического творчества №5», самые низкие показатели в учреждениях: «Детский физкультурно-оздоровительный центр №8 «Дельфин», "Детская школа хореографического искусства №17", "Детская школа хореографии №3 «Соцветие», «Детская школа искусств №7».

С точки зрения определения критериального показателя комфортности и удобства Городской дворец творчества детей и молодежи №1», «Детская школа искусств №7» располагаются в стандартных зданиях, предусмотренных требованиями организации обучения, остальные учреждения дополнительного образования размещаются на базах общеобразовательных школ, детских садов, что создают неудобства в образовательном процессе и для привлечения детей к занятиям с ОВЗ и инвалидов.

Большая часть родителей считает, что в детской школе хореографии, детской художественной школе №1, детской школе искусства, детской школе театрального искусства, детской школе искусства № 7, подведомственной управлению образования и по делам молодежи, созданы комфортные условия для детей, высокий уровень преподавательского состава, высокие рейтинговые показатели. Родители удовлетворены в части количества и качества участия детей в конкурсах, фестивалях разного уровня, вплоть до международных. Созданы условия для успешного обучения детей и подростков.

Материально-техническая база учреждений дополнительного образования оснащена.

Эксперты отмечают привлечение детей с ОВЗ к занятиям в учреждениях дополнительного образования и имеющих адаптированные программы для получения знаний и навыков игры на инструментах, хореографии, художественного искусства и дизайна в Детской хореографической школе, Детской художественной школе № 2, Детской школе искусства № 13 (татарская), Центре детского творчества № 16 «Огниво», Детской школе хореографического искусства № 17 управления образования и по делам молодежи.

## II. Муниципальные учреждения в сфере культуры:

№ п/п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 40 баллов)	Комфортность условий и доступность (max 70 баллов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max 20 баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (max 30 баллов)	Общее количество баллов (max 160 баллов)	Рейтинг
1	ДК "КАМАЗ"	29,94	47,55	19,89	37,82	<b>155,14</b>	1
2	ДДН "Родник"	29,90	48,00	19,90	37,60	<b>154,90</b>	2
3	ГКЦ "Эврика"	24,00	49,67	20,00	39,81	<b>153,42</b>	3
4	Историко-краеведческий музей	29,54	43,40	19,23	35,85	<b>147,56</b>	4
5	Набережночелнинская картинная галерея	28,21	45,62	19,08	32,92	<b>145,17</b>	5
6	ЦК "Кызыл тау"	10,00	49,40	19,80	37,38	<b>136,48</b>	6

Открытость и доступность информации для потребителей на момент исследований максимально отражена в ДК «КАМАЗ», ДДН «Родник», Историко-краеведческий музей, Набережночелнинская картинная галерея. С точки зрения определения критериального показателя комфортности и удобства отмечается ГКЦ "Эврика", ЦК "Кызыл тау", ДДН "Родник". Созданы максимально комфортные условия, высокие рейтинговые показатели в ГКЦ "Эврика". Удовлетворенность качеством условий оказания услуг в ДК "КАМАЗ", ДДН "Родник", ГКЦ "Эврика".

В рассмотренных учреждениях дополнительного образования качество условий для образовательной деятельности соответствует уставной деятельности, муниципальным заданиям, учебным планам и программам организаций.

В среднем 94% опрошенных потребителей услуг довольны открытостью и доступностью информации о деятельности учреждений дополнительного образования.

89 % опрошенных считают, что в учреждениях дополнительного образования созданы комфортные условия для пребывания обучающихся. Родителей и законных представителей детей, а так же самих воспитанников 14 лет и старше, устраивают расписание занятий творческих и направлений.

В среднем 97,88% опрошенных считают, что в учреждениях дополнительного образования педагоги и работники всегда доброжелательны, вежливы, компетентны и оперативны в обслуживании.

93,56% обучающихся и родителей из числа опрошенных удовлетворены качеством оказания услуг. Многие выпускники образовательных учреждений возвращаются работать по специальности.

**Общие выводы и предложения:**

Деятельность учреждений культуры соответствует требованиям и критериям качества предоставляемых услуг.

Информация о предоставляемых услугах размещается на информационных стендах, сайтах учреждения, на родительских собраниях.

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации составляет 100%, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг в сфере культуры – 100%.

Доля получателей муниципальных услуг учреждений культуры, которые рекомендовали бы учреждение для посещения лиц разных возрастов, составляет 98% респондентов.

**Рекомендации:**

1. Учреждениям образования систематически проводить опрос потребителей для анализа своей деятельности, своевременно отвечать на письма граждан, полученных на электронную почту учреждений.
2. Провести обучающие семинары для специалистов по работе в сети Интернет, электронных ресурсов по продвижению услуг учреждений дополнительного образования.
3. Проводить мониторинг (анкетирование) потребителей на предмет изучения мнения о качестве предоставляемых услуг, рекомендаций и потребностей населения.
4. Активизировать сотрудничество с учреждениями социальной помощи и поддержки детей, подростков и молодежи, работающих при управлении образования и по делам молодежи ИК МО Набережные Челны (МБУ ЦППМС № 85).
5. Рекомендовать размещение на сайтах учреждений образовательных программ по работе с детьми и подростками с ОВЗ.