УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны
Т.Ю. Гусева
09.11. 2026 года

О Т Ч Е Т

о результатах независимой оценки качества оказания услуг в общеобразовательных организациях города Набережные Челны Республики Татарстан, проведенного в 2026г.

Согласно плану Общественного совета, при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны на 2026 год в период с 12 октября по 24 октября 2026 года состоялась независимая оценка качества условий (далее – НОКУ) оказания услуг организациями в сфере общего образования.

Цель: выявить организационные, содержательные, информационные дефициты в предоставлении образовательных услуг учреждениями общего образования и определить пути их разрешения.

Задачи:

– организовать в общеобразовательных организациях (далее – ОО) сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления образовательных услуг потребителям в сфере общего образования;

– повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых образовательных услуг;

– выявить положительные тенденции в развитии ОО, обозначить «риски» и пути их минимизации;

- сформировать рейтинг ОО по предоставлению услуг потребителям в сфере образования, значимого для широкого круга заинтересованных пользователей: родителей, руководства ОО, муниципального органа управления образованием.

Нормативной основой при проведении НОК условий оказания услуг явились следующие документы: Федеральный закон от 21 июля 2014г. № 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», Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»(с изменениями и дополнениями), Федеральный Закон №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», Приказ от 13 марта 2019 г. N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным

программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».
Согласно решениям Общественного Совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны от 06.10.2026 года протокол №3
- утверждены сроки проведения НОК оказания услуг муниципальными ОО: с 12 октября по 24 октября 2026 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);
– определен перечень 24 ОО для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере общего образования;
– утверждены критерии НОК условий оказания услуг общеобразовательными организациями;
– определен оператор по проведению НОК условий оказания услуг – председатель Набережночелнинской городской профсоюзной организации работников образования на условиях благотворительности;
– определены задачи перед оператором, председателем и членами рабочих групп: добровольными народными экспертами и волонтерами (в количестве 19 человек) по осуществлению сбора, обобщению и анализу полученной информации.

Независимая оценка качества условий предоставления образовательных услуг осуществлялась по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	**Наименование общих критериев оценки**	**Максимальное интегральное значение критерия по одной ОО**	**Значимость показателя**	**Значение показателя с учетом его значимости**
1	Открытость и доступность информации об общеобразовательной организации	100 баллов	30%/30%40%	100 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг	100 баллов	50%/50%	100 баллов
3	Доступность услуг для инвалидов	100 баллов	30%/40%/30%	100 баллов
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников общеобразовательной организации	100 баллов	40%/40%/20%	100 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	30%/20%/50%	100 баллов
Итого			**100%**	**100 баллов**

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, формировалось на основе оценки следующих подкритериев:

I. Открытость и доступность информации об ОО (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов ОО, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов ОО) – 100% - 100 баллов:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации :

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

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

1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы (40% - 40 баллов):

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. (20% - 20 баллов)

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». (20% - 20баллов)

II. Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания ее предоставления (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов ОО, очное –визуальное изучение отчетно-статистических документов ОО) – 100% - 100 баллов:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. (50% - 50 баллов)

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. (50% - 50 баллов)

III. Доступность услуг для инвалидов – 100% - 100 баллов:

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

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. (30% - 30 баллов)

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

3.2.1 - Наличие в организации условий доступности, позволяющих 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; 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 социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (40% - 40 баллов)

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. (30% - 30 баллов)

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (40% - 40 баллов)

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

4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы (40% - 40 баллов)

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

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (20% - 20 баллов)

V. У довлетворенность условиями оказания услуг (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (30% - 30 баллов)
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы(подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (20% - 20 баллов)
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (50% - 50 баллов).

Охват организаций НОК в отчетном году составил **36%** удельного веса от общего числа организаций, подлежащих проверке НОК.

Общий уровень удовлетворенности условиями организации услуг в муниципальном образовании город Набережные Челны составил **89,5** баллов, (в сравнении с 2025 - 97% снижение показателя на 7,5 балла).

В процедурах проведения НОК условий оказания услуг были использованы различные формы получения достоверной информации:

- контент-анализ информации на официальных сайтах ОО, на информационных стенда и табличках;
- изучение статистических документов, отчетов о результатах самообследования в ОО;
- визуальный осмотр состояния учебных кабинетов и групп, внутренних помещений и дворовой территории ОО;
- наблюдение на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в ОО;
- изучение мнения администрации ОО на предмет качества условий предоставления образовательных услуг;
- метод «тайных /слепых» звонков для оценки оперативности реагирования и времени ожидания;
- анкетирование родителей, законных представителей получателей образовательных услуг.

Социологическое исследование на основе анкетирования родителей, проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки – 20% респондентов от общего числа учащихся в ОО. Анкетированием было охвачено **4503** респондента, из которых мужчин – **1128** чел., женщин – **3375** чел, (в 2025 году было охвачено 3096 человек, в 2024 году 3502 человека)

Результаты оценочных процедур по муниципальному образованию.

Результаты оценочных процедур НОК условий оказания услуг и их интерпретация в данном аналитическом отчете представлены в виде количественных (количество баллов) и процентных (процент от максимального балла, определенных по каждому блоку общих критериев) характеристик.

Итоги НОК условий оказания услуг 24 общеобразовательных организаций по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **10747** балла из **12000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **89%** от общего числа максимальных баллов, (в сравнении с 2025 годом 97%, в 2024 годом 95%, снижение показателя на 8%).

В том числе по пяти основным блокам критериев:

№ 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 о дошкольной образовательной организации	100 баллов	90%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	100 баллов	89,5%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	100 баллов	89%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников дошкольной образовательной организации	100 баллов	89,6%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 балла	89,4%

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

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 94 баллов до 100 баллов.

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

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Коли-чество ОО	№ организаций общего образования
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптималь-ный	24	*Средний балл – 89,5 балла* Все ОО

2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ-ный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Менее 40 баллов	Не эффектив-ный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет

<u>В сумме 5-ти показателей НОК</u> условий **<u>образовательной деятельности среди 24 ОО выявлено:</u>**

24 ОО показали результат от 81 балла до 100 баллов, что составляет 100% учреждений.

- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

Рейтинг общеобразовательных организаций по результатам НОК 2026:

№п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 100 баллов)	Комфортность условий (max 100 баллов)	Доступность услуг для инвалидов (max 100 баллов)	Доброжелательность, вежливость работников (max 100 баллов)	Удовлетворенность условиями и оказания услуг (max 100 баллов)	Общее количество баллов (max 100 баллов)	Средний балл	Рейтинг
1	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 30»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	**1**
2	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа№ 42»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	**1**
3	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина»	100	100	100	100	100	**500**	**100**	**1**
4	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 56»	100	100	98	100	100	**498**	**99,6**	**2**
5	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия № 61»	100	100	98	100	100	**498**	**99,6**	**2**
6	Муниципальное бюджетное	100	100	98	100	100	**498**	**99,6**	**2**

	образовательное учреждение «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85»								
7	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия № 77»	100	100	95	100	100	**495**	**99**	**3**
8	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия № 57»	99	99	99	100	97	**494**	**98,8**	**4**
9	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 50 углубленным изучением предметов»	98	98	96	100	100	**492**	**98,4**	**5**
10	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 55»	100	98	99	97	97	**491**	**98,2**	**6**
11	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 41»	100	100	95	96	99	**490**	**98**	**7**
12	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Гимназия № 76»	99	98	96	96	99	**488**	**97,6**	**8**
13	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10»	98	98	97	97	96	**486**	**97,2**	**9**
14	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 39»	98	98	97	97	96	**486**	**97,2**	**9**

15	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 24»	95	98	100	95	95	**483**	**96,6**	**10**
16	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 23»	95	98	100	93	96	**482**	**96,4**	**11**
17	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 52»	96	94	96	100	96	**482**	**96,4**	**11**
18	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №34 с углубленным изучением предметов»	97	95	95	96	95	**478**	**95,6**	**12**
19	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3»	97	95	95	95	95	**477**	**95,4**	**13**
20	Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 21»	97	95	94	96	95	**477**	**95,4**	**13**
21	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 33»	97	95	94	96	95	**477**	**95,4**	**13**
22	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 60»	97	95	94	96	95	**477**	**95,4**	**13**
23	Муниципальное автономное образовательное	95	90	96	98	96	**475**	**95**	**14**

	учреждение «Средняя общеобразователь ная школа № 51»								
24	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Гимназия № 26»	98	99	80	96	97	**470**	**94**	**15**

Результаты проведения НОК условий оказания услуг по каждому из пяти блоков основных критериев качества предоставления услуг ОО.

I. По первому блоку **«Открытость и доступность информации об ОО»** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации).

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли интернет - представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО служат площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволяют наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убеждают их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ОО учитывались:

-информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

-наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).

-пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент - анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **2161** балл из **2400** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **90%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **90** баллов, (в сравнении с 2025 годом 94%, в сравнении с 2024годом 93%, снижение критерия на 4 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **открытости и доступности информации о ОО** (Приложение №2)

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от **95** баллов до **100** баллов.

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

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений**	**Уровень**	**Коли чество ОО**	**№ ОО**

	критериев по каждой ОО			
1.	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	24	*Средний балл –90 баллов* Все ОО
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ-ный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Не эффектив-ный	0	*Средний балл – 0 баллов* *нет*

По результатам обработанных материалов НОК условий образовательной деятельности 24 общеобразовательных учреждений города по разделу **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»** выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли 9 ОО, что составило 37,5% общеобразовательных учреждений: это ОО №30, 42, 55, 41, 56, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77». Средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли все остальные ОО, что составляет 62,5%.

К рациональному и к не эффективному уровню не отнесено ни одно общеобразовательное учреждение;

1.1. По показателю «*Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:*

1.1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

Вся информация, размещенная на стендах всех организаций соответствует установленным нормативам.

1.1.2.«Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)»

Официальные сайты образовательных организаций (учреждений) размещаются на образовательном портале Республики Татарстан (*https:// edu.tatar.ru.*).

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. 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 9 ОО, что составило 37,5% общеобразовательных учреждений: это №30, 42, 55, 41, 56, «Лицей № 78

им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77».

1.3. По показателю *«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации»*

В целом на сайтах обследованных ОО, достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Все сайты ОО созданы в соответствии с современными требованиями, регулярно обновляются и пополняются информацией. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей.

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 9 ОО, это №30, 42, 55, 41, 56, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77».

Дефициты по данному блоку не выявлены.

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

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **2149** балла из **2400** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **89,5%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, (в сравнении с 2025 годом 94%, в сравнении с 2024 годом 97%, снижение показателя на 4,5 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **комфортности условий предоставления услуг** (Приложение №3).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 90 баллов до 100 баллов.

Из 24 ОО ни одно образовательное учреждение не набрал баллы ниже 40 баллов.

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

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ ОО

1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	24	*Средний балл – 89,5 баллов* Все ОО
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	*Средний балл – менее 0 баллов* нет

Лидируют в рейтинге по данному показателю 8 ОО: это ОО №30, 42, 41, 56, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77», что составляет 33,3%.

В числе ***положительных результатов*** члены общественного Совета отмечают следующее: территория всех ОО ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех ОО оборудование на территории выглядит исправным. Везде имеется гардероб, предусмотрены источники питьевой воды, имеются туалеты для мальчиков и девочек. В исправном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, комфортно, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура. В целом ОО соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. Материально-технические, бытовые условия соответствуют современным требованиям.

Замыкает рейтинговый список по данному критерию ОО №51.

К основным ***дефицитам*** по второму блоку можно отнести следующее:

- требуется капитальный ремонт ОО №51;
- дефициты по материально – техническому оснащению отмечены в ОО №3, 23, 56.

Рекомендации по блоку критерия комфортности условий предоставления услуг:

- проанализировать результаты НОК с позиции совершенствования работы по укреплению материально-технической оснащенности ОО;
- включить в план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий и совершенствование материально-технического обеспечения ОО.

III. Доступность услуг для инвалидов:

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

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

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

3.2.1 - Наличие в организации условий доступности, позволяющих 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; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации

социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **2138** баллов из **2400** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **89**% от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2025 годом 89%, динамика 4 балла, в сравнении с 2024 годом 85%, стабильность показателя с тенденцией к улучшению).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **доступности для инвалидов** (Приложение 4).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 80 баллов до 100 баллов.

Из 24 общеобразовательных учреждений 5 набрали 100 баллов, это ОО №30, 42, 23, 24, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина». Ни одно учреждение не набрало ниже 40 баллов.

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

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО	Уровень	Количество ОО	№ ОО
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	23	*Средний балл – 89 баллов* Все ОО
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	1	*Средний балл – 80 баллов* «Гимназия № 26»
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	*Средний балл –0 балла* нет

По показателю **«Доступность услуг для инвалидов»** в полном объёме 100 баллов создана в пяти ОО (№30, 42, 23, 24, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина»). Созданы оптимальные условия для инвалидов (это от 81 до 99,9 баллов) в 18 ОО.

Замыкает рейтинговый список по данному критерию «Гимназия № 26» .

К основным ***дефицитам*** по третьему блоку можно отнести следующее:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет расширенных дверных проемов;
- нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- не созданы условия доступности, позволяющих 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; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации по блоку критерия доступность **для инвалидов**:

- создать максимально возможные условия для доступного получения услуг инвалидами.

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

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **2152** баллов из **2400** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **89,6%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, (в сравнении с 2025 годом 93%, в сравнении с 2024 годом 92%, снижение показателя 3,4 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО** (Приложение №5).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 93 баллов до100 баллов.

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

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой ОО**	**Уровень**	**Коли-чество ОО**	**№ ОО**
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	24	*Средний балл – 89,6 баллов* Все ОО
2	От 40 баллов до 80 баллов	Эффективный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*

	включительно			
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл –0 баллов* нет

Во время посещений ОО со стороны работников учреждений наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Психологический климат в коллективах выстроен на взаимопонимании и уважении. Мнение работников учитывается при разрешении спорных вопросов. В педагогических коллективах создана доброжелательная, рабочая атмосфера.

90% родителей отмечают доброжелательность, внимательность и вежливость персонала общеобразовательных организаций в обращении с ними и их детьми.

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников общеобразовательных организаций»** составляет **89,6** балла

Максимальное количество 100 баллов набрали 10 общеобразовательных учреждений (41,6%) это: ОО №30, 42, 56, 50, 52, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77», «Гимназия № 57».

- средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли все остальные общеобразовательные учреждения, что составляет 58,4%.
- к не рациональному уровню не отнесено ни одно общеобразовательное учреждение.

Дефициты по четвертому блоку не выявлены.

V. По пятому блоку критериев «**Удовлетворенность качеством оказания услуг**» (на основе опроса родителей, законных представителей получателей услуг, социологических исследований).

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

Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и пр.)

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

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **2147** баллов из **2400** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **89,4%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2025 годом 94,5%, в сравнении с 2024 годом 92%, снижение показателя на 5,1%).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг общеобразовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **удовлетворенность качеством оказания услуг** (Приложение №6).

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от 95 баллов до 100 баллов.

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

№ п/п	**Диапазон совокупности**	**Уровень**	**Коли-чество**	**№ ОУ**

	интегральных общих значений критериев по каждой ОО		**ОО**	
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	24	*Средний балл –89,4 балла* Все ОО
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Малоффектив-ный	0	*Средний балл – 0 балла* *нет*

В большинстве ОО созданы условия качественного получения образования, использования педагогами современных образовательных технологий, методик обучения, способствующих достижению планируемых результатов обучения согласно требованиям, федерального государственного образовательного стандарта. По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель критерия **«Удовлетворенности качеством оказания услуги общеобразовательных учреждениях города»** составляет **89,4** балла.

89% родителей удовлетворены качеством условий предоставления образовательных услуг в ОО,

89% удовлетворены материально-техническим обеспечением организации,

89% родителей готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Максимальное количество 100 баллов набрали 8 общеобразовательных учреждений (33,3%) это: ОО №30, 42, 56, 50, «Лицей № 78 им. А.С.Пушкина», «Гимназия № 61», «Центр психолого-медико-социального сопровождения № 85», «Гимназия № 77».

- средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли все остальные общеобразовательные учреждения, что составляет 66,7%.
- к рациональному уровню не отнесено ни одно общеобразовательное учреждение.

Из 24 общеобразовательной организации ниже 80 баллов качества ни набрало ни одно ОУ.

К основным ***дефицитам*** по четвертому блоку можно отнести следующее:

- неудовлетворенность графиком работы ОО, а именно шестидневной рабочей неделей, обучение в две смены.

Рекомендации по блоку **удовлетворенности качеством оказания услуги ОО:**

- рассмотреть возможность введения пятидневной рабочей недели в общеобразовательных учреждениях города.

Общий вывод:

Деятельность образовательных учреждений муниципального образования город Набережные Челны соответствует требованиям и критериям качества предоставляемых услуг. В каждом учреждении регулярно проводится работа по созданию необходимых условий для эффективного обслуживания населения. Поставленные цели соответствуют реализуемым задачам по обеспечению достойного уровня предоставляемых услуг. Информация о предоставляемых услугах размещается на информационных стендах, сайтах учреждений, по линиям обратной связи.

Созданные условия в образовательных учреждениях муниципального образования город Набережные Челны, согласно опросу потребителей и наблюдению экспертов

Общественного совета, соответствуют критериям качества оказываемых услуг. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых им услуг – 89%.

Рекомендации:

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне каждой организации запросам и ожиданиям получателей услуг по всем показателям.

2. Разработать и реализовать план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг на 2027 год.

3. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и план мероприятий в сети «Интернет» на официальном сайте организаций до 01.12.2026 года.