

**1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАНИИ**

Включая, характеризующая открытость и доступность информации об образовании

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

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

**1.1. Своевременные информационные действия в отношении организации, размещаемые на  
сайте, включая ее структуру, наименование и ее место в системе образования**

В соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в 2022 году, образовательная организация должна обеспечить:

на сайте проинформировать посетителя о структуре организации

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:  
Информация о структуре организации и об адресах ее филиалов;  
Информация о структуре управления организацией;  
Данные об образовательных услугах, предоставляемых организацией, включая наименование, содержание, стоимость, условия оказания образовательных услуг, сроки оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг;  
Информация о структуре управления организацией;

Информация о структуре управления организацией, включая наименование, содержание, стоимость, условия оказания образовательных услуг, сроки оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг;  
Информация о структуре управления организацией, включая наименование, содержание, стоимость, условия оказания образовательных услуг, сроки оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг;

Информация о структуре управления организацией, включая наименование, содержание, стоимость, условия оказания образовательных услуг, сроки оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг;  
Информация о структуре управления организацией, включая наименование, содержание, стоимость, условия оказания образовательных услуг, сроки оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг;  
Информация о структуре управления организацией, включая наименование, содержание, стоимость, условия оказания образовательных услуг, сроки оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг, условия оказания образовательных услуг;

Самара, 2022

**1.2. Своевременные информационные действия в отношении организации, размещаемые на  
официальном сайте организации в сети «Интернет»**

## 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

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

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

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

На момент проведения проверки на стенде представлено:

4

документа(ов)

### Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

- Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты
- Информация о структуре и об органах управления образовательной организации
- Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе
- Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ
- Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа
- Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы
- Информацию о результатах приема по каждой профессии, по каждой специальности среднего профессионального образования
- Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии)
- Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы
- Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

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

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

58

документа(ов)

**Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:**

О языке(ах), на котором(ых) осуществляется образование (обучение)

Об уровне образования для каждой образовательной программы

Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования

Информация о международной аккредитации образовательных программ (при наличии)

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

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

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

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

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

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

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

98%

**Предложения (по итогам опроса получателей услуг):**

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

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

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

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

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

95%

**Предложения (по итогам опроса получателей услуг):**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Среди опрошенных востребована информация о предстоящих олимпиадах и других конкурсных мероприятиях, о кружках и секциях на базе организации. Достаточно часто звучала рекомендация модернизировать структуру сайта, чтобы облегчить поиск нужной информации ("сделать сайт более простым и интуитивным. Настолько перегружен, что невозможно найти нужную информацию", "сделать нормальный сайт, когда я пытаюсь подать заявку на обучение в техникуме было трудно разобраться, как и куда нажимать"). Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

## 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

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

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

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **3** условия(й).

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

- Наличие и доступность питьевой воды
- Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

### 2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг **91%**

#### Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

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

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

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

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

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

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

На момент оценки помещения организации оборудованы  элементом (-тами).

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

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

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

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

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)  
Помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

### **3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

89%

**Предложения:**

## 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

94%

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации

96%

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

98%

### **Предложения:**

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

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

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

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

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

#### **4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

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

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

95%

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

95%

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

96%

#### ***Предложения:***

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

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

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

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