

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного
совета по НОК при
Исполнительном комитете
муниципального образования
город Набережные Челны
 Т.Ю. Гусева
08.11. 2024 года

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ

о результатах независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования города Набережные Челны Республики Татарстан, проведенного в 2024г.

Согласно плану Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны на 2024 год в период с 21 октября по 31 октября 2024 года состоялась независимая оценка качества условий (далее – НОКУ) оказания услуг организациями в сфере образования.

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

Задачи:

- организовать в образовательных организациях (далее – ОО) сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления услуг потребителям в сфере образования;
- повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых 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.

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 10.10.2024 года - утверждены сроки проведения НОК оказания услуг муниципальными ОО: с 21 октября по 31 октября 2024 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);

– определен перечень 79 организаций для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере образования;

– утверждены критерии НОК условий оказания услуг 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 75 человек) по осуществлению сбора, обобщению и анализу полученной информации.

Независимая оценка качества условий предоставления 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 организации (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов организации, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов организации) – 100% - 100 баллов:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, 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, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)
- 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)
- 1.2. Наличие на официальном сайте организации 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 (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 (40% - 40 баллов):
- 1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (20% - 20 баллов)
- 1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации 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 организации, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов организации) – 100% - 100 баллов:

- 2.1. Обеспечение в организации 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; 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 в регистратуре или у специалиста организации 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
- 2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией (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 (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, 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

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 (40% - 40 баллов)

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

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

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

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации 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. Удовлетворенность условиями оказания услуг (инструменты получения достоверной информации: опрос родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования и т.д.) – 100% - 100 баллов:

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

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию 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; графиком работы организации (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

5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (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 **96** баллов.

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

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

Социологическое исследование на основе анкетирования потребителей услуг, проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки –20% респондентов от общего числа потребителей услуг в организации. Анкетированием было охвачено **9123** человек, из которых мужчин - **1833** чел., женщин - **7290** чел.

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 **79** организациям по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **37792** баллов из **39500** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **95,6%** от общего числа максимальных баллов. 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	96,7%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	100 баллов	97,5%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	100 баллов	88,9%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников дошкольной образовательной организации	100 баллов	97,4%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 балла	97,6%

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности, доброжелательности, компетентности и вежливости, удовлетворенности качеством оказания услуг (Приложение №1).

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 57 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 ДОО	Уровень	Количество ОО	№ организаций общего образования
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	77	<i>Средний балл – 96,8 балла</i> ОУ №8, 39, 64, 65, 84, 13, 16, 17, 54, 46, 27, 78, 43, 62, 20, 36, 49, 38, 5, 12, 48, все 43 ДОО
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	2	<i>Средний балл – 72,4 балла</i> ОУ №45, 7
3	Менее 40 баллов	Не эффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

В сумме 5-ти показателей НОК условий образовательной деятельности среди 79 организаций выявлено:

77 организаций показали результат от 81 балла до 100 баллов, то составляет 97% учреждений.

- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

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 оказания услуг (max 100 баллов)	Общее количество баллов (max 100 баллов)	Средний балл	Рейтинг
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детская художественная школа № 2»	100	100	100	100	100	500	100	1
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского технического творчества № 5»	100	100	100	100	100	500	100	1
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6 «ДА-ДА»	100	100	100	100	100	500	100	1
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр № 14»	100	100	100	100	100	500	100	1
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Дом детского творчества № 15»	100	100	100	100	100	500	100	1
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №8» г. Набережные Челны	100	100	100	100	100	500	100	1
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №37 с углубленным изучением отдельных предметов» г. Набережные Челны	100	100	100	100	100	500	100	1
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Прогимназия №64»	100	100	100	100	100	500	100	1
Муниципальное бюджетное общеобразовательное	100	100	100	100	100	500	100	1

учреждение «Открытая (сменная) общеобразовательная школа №65»									
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Лицей-интернат №84 имени Гали Акыша»	100	100	100	100	100	500	100	1	
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №15 «Кубэлэк»	100	100	100	100	100	500	100	1	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №43 «Ручеек»	100	100	100	100	100	500	100	1	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №54 «Искорка»	100	100	100	100	100	500	100	1	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №63 «Жемчужинка»	100	100	100	100	100	500	100	1	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 69 «Радуга»	100	100	100	100	100	500	100	1	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №129 «Белоснежка»	100	100	100	100	100	500	100	1	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №19 «Аленка»	99	100	100	100	100	499	99,8	2	
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Средняя общеобразовательная школа №17»	100	100	98	100	100	498	99,6	3	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №42 «Аленький цветочек»	100	100	100	100	98	498	99,6	3	
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 99 «Дулкын»,	100	100	100	98	100	498	99,6	3	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное	99	100	100	98	100	497	99,4	4	

учреждение «Средняя общеобразовательная школа «Центр образования № 16»									
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 13 (татарская)»	100	100	100	98	98	496	99,2	5	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 128 «Шаян»	100	98	100	98	100	496	99,2	5	
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детская школа хореографического искусства № 17	100	100	95	100	100	495	99	6	
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детский физкультурно-оздоровительный центр № 8 «Дельфин»	100	95	100	100	100	495	99	6	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №85 «Карусель»	100	95	100	99	99	493	98,6	7	
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств № 7»	96	98	100	99	99	492	98,4	8	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №13» г. Набережные Челны	100	96	98	100	98	492	98,4	8	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №13 «Улыбка»	92	100	100	100	100	492	98,4	8	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №11 «Йолдыз»	93	99	100	100	99	491	98,2	9	
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 112 «Мозаика»	97	100	100	94	100	491	98,2	9	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №54»	100	100	90	100	100	490	98	10	

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 73 «Огонек»	100	100	90	100	100	490	98	10
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №46 имени кавалера ордена Мужества Дмитрия Бадретдинова»	97	100	95	98	99	489	97,8	11
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №3 «Эллюки»	92	100	100	100	97	489	97,8	11
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №27» г. Набережные Челны	100	99	90	100	99	488	97,6	12
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №24 «Буратино»	88	100	100	100	100	488	97,6	12
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №56 «Родничок»	94	99	100	97	98	488	97,6	12
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №77 «Теремок»	98	98	100	95	97	488	97,6	12
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Городской дворец творчества детей и молодежи № 1	94	98	100	94	99	485	97	13
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества № 16 «Огниво»	95	96	94	100	100	485	97	13
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Пушкинский пролией №78» г. Набережные Челны	96	97	95	97	99	484	96,8	14
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детский эколого-биологический центр № 4»	98	95	100	95	95	483	96,6	15
Муниципальное бюджетное	99	99	86	99	100	483	96,6	15

общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №43»								
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №57 «Веснянка»	95	96	98	94	100	483	96,6	15
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 75 «Гвоздичка»	90	100	90	100	100	480	96	16
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №92 «Голбакча»	100	100	80	100	100	480	96	16
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа «Центр образования № 62»	96	96	90	98	99	479	95,8	17
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №20"	99	100	80	100	100	479	95,8	17
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Лицей инновационных технологий №36»	98	99	90	93	99	479	95,8	17
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Кадетская школа №49»	100	99	86	98	96	479	95,8	17
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №68 «Василек»	99	100	80	99	100	478	95,6	18
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №91 «Журавушка»	87	96	99	96	100	478	95,6	18
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития воспитанников № 127 «Друзья»	99	97	84	100	98	478	95,6	18

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детская школа хореографии № 3»	100	100	76	100	100	476	95,2	19
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №66 «Веселые нотки»	98	94	92	96	96	476	95,2	19
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №59 «Дружба»	100	100	74	100	100	474	94,8	20
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 72 «Антошка»	100	100	84	100	90	474	94,8	20
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №62 «Весняночка»	98	100	74	100	100	472	94,4	2
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №37 «Малыш»	100	100	80	89	100	469	93,8	22
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №50 «Родничок»	94	100	77	95	100	466	93,2	23
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №38» г. Набережные Челны	100	100	65	100	100	465	93	24
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №26 «Лейсан»	90	100	84	100	90	464	92,8	25
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №5»	100	80	80	100	100	460	92	26
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №12 » г. Набережные Челны	100	80	80	100	100	460	92	26
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №10 «Маленький принц»	100	92	72	97	99	460	92	26
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №27 «Росинка»	96	99	70	93	99	457	91,4	27

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №97 «Пчелка»	99	100	62	95	99	455	91	28
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Набережные Челны «Средняя общеобразовательная школа №48»	92	90	80	97	95	454	90,8	29
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №108 «Счастливое детство»	95	99	65	95	99	453	90,6	30
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №49 «Гульназ»	99	100	60	100	90	449	89,8	31
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №22 «Колокольчик»	96	99	60	93	99	447	89,4	32
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №38 «Аленький цветочек»	96	99	60	93	99	447	89,4	32
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 70 «Ягодка»	95	74	77	99	100	445	89	33
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №18 «Солнышко»	94	100	60	91	99	444	88,8	34
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №14 «Зернышко»	84	95	60	94	98	431	86,2	35
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №87 «Золушка»	70	95	100	100	59	424	84,8	36
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №45 с углубленным изучением отдельных предметов»	90	96	57	70	76	389	77,8	37
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7» г. Набережные Челны	70	70	70	65	60	335	67	38

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

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

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования и культуры, 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 организации 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 организации и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов организации учитывались:

-информативность сайта организации (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 организации).

-пользовательская доступность и мобильность сайта организации.

Исследование интернет-сайтов организации 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 **7646** баллов из **7900** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **97%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **96,7** баллов (в сравнении с 2023 годом 97,2 балла, снижение критерия на 0,5 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **открытости и доступности информации о организации**

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от **70** баллов до **100** баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев организации по диапазонам 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	77	<i>Средний балл – 96,3 баллов</i> ОУ №12, 5, 38, 49, 27, 54, 13, 17, 84, 65, 64, 37, 8, 45, 92, 36, 20, 62, 43, 78, 46, 16, все ОО ДО, 42 ДОУ
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	2	<i>Средний балл – 70 баллов</i> ДОУ №87, СОШ №7
3	Ниже 40 баллов	Не эффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>

По результатам обработанных материалов НОК условий 79 учреждений города по разделу «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере образования» выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли 34 учреждения: это 13 школ №12, 5, 38, 49, 27, 54, 13, 17, 84, 65, 64, 37, 8; 16 дошкольных учреждений: ДОУ №15, 43, 54, 63, 69, 129, 42, 99, 128, 85, 73, 92, 59, 72, 37, 10; и 5 учреждений дополнительного образования: ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15. В целом это составило 43% от всех учреждений и организаций.

- средний порог показателя поданному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 43 организации, что составляет 54,5%: все остальные организации.

- к рациональному уровню отнесено два учреждения, это СОШ №7 и ДОУ №87 (2,5%);

- к не эффективному уровню не отнесено ни одно образовательное 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 (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.](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 организации и персональном составе 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.

7, 78, 45 Не в полном объеме размещены документы на официальных сайтах в СОШ №7, 45, 48, ДОУ №87, 75, 26.

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

В целом на сайтах обследованных организаций, достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Все сайты организации 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 организации, доступность взаимодействия по телефону, по электронной почте, через электронные сервисы сети Интернет, оперативность взаимодействия в части рассмотрения обращений получателей услуг обозначилась в полном объеме в 44 ОО, что составляет 55,6% организаций, это СОШ №№12, 5, 38, 49, 27, 54, 13, 17, 84, 65, 64, 37, 8, ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15, ДШИ №13 (тат), ДШХИ №17, ДФОЦ №8 «Дельфин», ДШХ №3, ДОУ № 15, 43, 54, 63, 69, 129, 42, 99, 128, 85, 73, 92, 59, 72, 10, 88, 77, 75, 127, 66, 62, 50, 26.

Информационный **дефицит** по показателю не выявлен. Снижение баллов по данному показателю идет по причине неудовлетворенности потребителей услуг (не осведомленность родителей) в ДОУ №91, 57, 19, 112, 127, 24, 56, 11, 3, 13, 18, 49, 70, 68, 37, 38, 27, 108, 22, 97, 14, СОШ №16, 46, 62, 20, 36, 8, 43. Не в полном объеме размещены документы на официальных сайтах в ОУ №7, 45, 48.

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

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; 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 **7707** баллов из **7900** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **97,5%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2023 годом 98,7% снижение показателя на 1,2 балла).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **комфортности условий предоставления услуг** Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 70 баллов до 100 баллов.

Из 79 организаций ни одно образовательное учреждение не набрал баллы ниже 40 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев организации 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	Оптималь-	77	<i>Средний балл – 96,8 баллов</i>

	100 баллов включительно	ный		Все ОУ (кроме 2) и все организации дополнительного образования
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональ- ный	2	Средний балл – 72 балла СОШ №7, ДОУ №70
3	Ниже 40 баллов	Малоэффек- тивный	0	Средний балл – менее 0 баллов нет

Лидируют в рейтинге по данному показателю 45 организаций, набравших по 100 баллов, это ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15, ДШИ №13 (тат), ДШХИ №17, ДШХ №3, СОШ №8, 37, 36, 65, 84, 17, 16, 54, 46, 20, 38, ДОУ №15, 43, 54, 63, 69, 129, 19, 42, 99, 13, 112, 73, 3, 24, 75, 92, 68, 59, 72, 62, 37, 50, 26, 97, 49, 18. Эти организации набрали по 100 баллов по данному критерию.

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

Закрывают рейтинговый список по данному критерию СОШ №7 и ДОУ №70.

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

- требуется капитальный ремонт в ДОУ №10, 38, 49, 57, 92, СОШ №45, 64, 20.

ремонт актового зала СОШ №7, 12

- ремонт столовой СОШ №27

- дефициты по материально – техническому оснащению отмечены в СОШ №7, 5, 12, 45, 46, 8 (оснастить современной техникой, заменить старую мебель)

Рекомендации по блоку критерия **комфортности условий предоставления услуг:**

- проанализировать результаты НОК с позиции совершенствования работы по укреплению материально-технической оснащенности организации;
- рассмотреть возможности проведения ремонта здания, учебных кабинетов, мебели в организации, выявленных в процедурах НОК;

- провести определенную работу по благоустройству территорий, прогулочных площадок, спортплощадок, замене устаревшего прогулочного оборудования, спортивных сооружений;

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 в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации 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 **7027** баллов из **7900** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **89%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2023 годом 89% динамика отсутствует).

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

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 57 баллов до 100 баллов.

Из 79 учреждений 100 баллов по данному критерию набрали 35 организаций, что составляет 44,3%, это СОШ №8, 37, 66, 65, 84, 16, ДОУ №15, 43, 54, 63, 69, 129, 19, 42, 99, 128, 85, 13, 11, 112, 3, 24, 56, 77, 87 ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15, ДШИ №13 (тат), ДШХИ №17, ДФОЦ №8 «Дельфин», ДШИ №7, ГЦДТ №1, ДЭБЦ №4.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев организациям 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	49	<i>Средний балл – 94 балла</i> ДОУ №15, 43, 54, 63, 69, 129, 19, 42, 99, 128, 85, 13, 56, 11, 112, 3, 24, 36, 77, 87, СОШ №8, 37, 66, 65, 84, 16, 17, 13, 54, 27, 46, 78, 43, 62, 36, 49, ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15, ДШИ №13 (тат), ДШХИ №17, ДФОЦ №8 «Дельфин», ДШИ №7, ГЦДТ №1, ДЭБЦ №4, ДШХИ №17, ДТ №16 «Огниво», ДШХ №3.
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	23	<i>Средний балл – 63,8 баллов</i> ДОУ №92, 68, 59, 62, 50, 10, 27, 97, 108, 49, 22, 38, 70, 18, 37, 14, СОШ №20, 38, 5, 12, 48, 45, 7.
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i>

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» в полном объеме создана «Доступная среда» для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в 36 организациях, что составляет 45,5%, это СОШ №8, 37, 66, 65, 84, 16, ДОУ №15, 43, 54, 63, 69, 129, 19, 42, 99, 128, 85, 13, 56, 11, 112, 3, 24, 36, 77, 87, : ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15, ДШИ №13 (тат), ДШХИ №17, ДФОЦ №8 «Дельфин», ДШИ №7, ГЦДТ №1, ДЭБЦ №4.

Недостаточно условий для людей с ОВЗ и инвалидов в 43 организациях, что составляет 54,5%.

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

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- 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);
- не оборудованы входные группы пандусами;
- нет расширенных дверных проемов;
- нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Рекомендации по блоку критерия доступность для инвалидов:

- создать максимально возможные условия для доступного получения услуг инвалидами.

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, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

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.

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

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

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации 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 **7699** баллов из **7900** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **97,4%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2023 годом 98%, снижение критерия на 0,6%).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **доброжелательности, вежливости и компетентности работников**

Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 65 баллов до 100 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	77	<i>Средний балл – 96,8 баллов</i> СОШ №8, 37, 64, 65, 84, 17, 13, 54, 27, 20, 38, 5, 12, 16, 46, 78, 43, 62, 36, 49, 48, все ДОУ и все организации доп образования
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	2	<i>Средний балл – 67,5 баллов</i> СОШ №7, 45
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

Во время посещений организаций 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 коллективах создана доброжелательная, рабочая атмосфера.

97% получателей услуг отмечают доброжелательность, внимательность и вежливость персонала организаций.

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных организаций»** составляет **97,4** баллов.

Максимальное количество 100 баллов набрали 43 учреждения, что составляет 54,4% это: ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15, ДШХИ №17, ДФОЦ №8 «Дельфин», ДШХИ №17, ДТ №16 «Огниво», ДШХ №3, СОШ №8, 37, 64, 65, 84, 17, 13, 54, 27, 20, 38, 5, 12, ДОУ №15, 43, 54, 63, 69, 129, 19, 42, 13, 11, 73, 3, 24, 75, 92, 127, 59, 72, 26, 49, 87.

- средний порог показателя по данному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли остальные образовательные учреждения, что составляет 43,1%.

- к рациональному уровню отнесено два общеобразовательных учреждения, это ОУ №7, 45.

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

- отмечается неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации ОУ №7, 45

Рекомендации по блоку критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОО:

- повысить вежливость работников организации при использовании всех форм взаимодействия в ОУ №7, 45.

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

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

- 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 **7713** баллов из **7900** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **97,6%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев (в сравнении с 2023 годом 99% снижение показателя на 1,4%).

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг образовательных организаций по совокупности интегральных общих значений критерия **удовлетворенность качеством оказания услуг** Разбросанность результатов по организациям колеблется в диапазоне от 60 баллов до 100 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 ОУ	№ ОУ
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный	76	<i>Средний балл – 97,4 балла</i> ДОУ № 15, 43, 54, 63, 69, 129, 19, 99, 128, 13, 112, 73, 24, 57, 75, 92, 68, 91, 59, 62, 37, 50, 70, 42, 85, 11, 3, 56, 77, 127, 66, 72, 26, 10, 27, 97, 108, 49, 22, 38, 18, 14, СОШ №№8, 37, 64, 65, 84, 17, 16, 54, 43, 20, 38, 5, 12, 13, 46, 27, 78, 62, 36, 49, 48, : ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15, ДШХИ №17, ДФОЦ №8 «Дельфин», ДШХИ №17, ДТ №16 «Огниво», ДШХ №3, ГЦДТ №1, ДЭБЦ №4, ДШИ №13 (тат), ДШИ №7.
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	3	<i>Средний балл – 63,5 балла</i> ДОУ №87, СОШ №7, 45
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	<i>Средний балл – 0 балла</i> 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 учреждениях города»** составляет **97,6** балла.

98% респондентов удовлетворены качеством условий предоставления услуг в организациях, 98% удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, 98% готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Максимальное количество 100 баллов набрали 45 учреждений, что составляет 56,9%, это СОШ №8, 37, 64, 65, 84, 17, 16, 54, 43, 20, 38, 5, 12, ДОУ №15, 43, 54, 63, 69, 129, 19, 99, 128, 13, 112, 73, 24, 57, 75, 92, 68, 91, 59, 62, 37, 50, 70, ДХШ №2, ДДТТ №5, ДШИ №6 «Да-Да», ДЮЦ №14, ДДТ №15, ДШХИ №17, ДФОЦ №8 «Дельфин», ДШХИ №17, ДТ №16 «Огниво», ДШХ №3.

- средний порог показателя по данному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 31 общеобразовательное учреждение, что составляет 39,2%: это СОШ №13, 46, 27, 78, 62, 36, 49, 48, ГЦДТ №1, ДЭБЦ №4, ДШИ №13 (тат), ДШИ №7, ДОУ № ДОУ №42, 85, 11, 3, 56, 77, 127, 66, 72, 26, 10, 27, 97, 108, 49, 22, 38, 18, 14.

- к рациональному уровню отнесено три общеобразовательных учреждения, это СОШ №7, 45, ДОУ №87.

Из 79 организаций ниже 80 баллов качества не набрала ни одна организация.

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

- неудовлетворенность графиком работы ОО, а именно шестидневной рабочей неделей в общеобразовательных организациях;

- отмечается неудовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации, это СОШ №7, 45 и ДОУ №87.

Рекомендации по блоку удовлетворенности качеством оказания услуги ОУ:

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

- довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательной организации;

- разработать комплекс мер по устранению выявленных дефицитов