

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации;
- оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации;
- определения наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также оценки их функционирования (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- определения 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 14 документов.

Количество документов, размещенных на стенде на момент оценки:

14

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

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 59 документов, а с учетом требования размещения информации об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования (меню ежедневного горячего питания, информацию о наличии диетического меню в образовательной организации, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательных организациях, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательные организации, формы обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию) - 64 документа.

Количество документов, размещенных на сайте на момент оценки:

64

Таким образом, на официальном сайте размещена вся требуемая информация.

1.3. Наличие на официальном сайте организации 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 (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Число способов обратной связи, функционирующих на момент оценки:

3

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

- В рамках контрольной закупки было совершено не менее 3 нерезультативных вызова по телефону в рабочие дни недели, в разное время. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за взаимодействием с получателями услуг посредством телефонной связи.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации

В ходе проведения опроса получателей услуг зафиксировано, что доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах, составляет (в % от числа опрошенных, которые знакомились с информационными стендами):

95%

Рекомендации:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Во-первых, ошибка многих организаций заключается в том, что происходит отказ от размещения информационных материалов на бумажных носителях из-за уверенности, что все данные размещены на официальном сайте. По итогам проведенного опроса можно констатировать: среди ответов получателей услуг отмечается недостаток аналоговой информации («больше бы разных стендов с интересной и полезной информацией для учеников, стены пустые»).

Во-вторых, информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Размещение требуемой по нормативам информации целесообразно осуществлять в соответствии с потребностями получателей услуг и спецификой возрастной аудитории. Например, уставные документы, лицензии, образовательные стандарты и регламенты можно разместить в перекидной системе или стенд-книге на рецепции, а навигационную информацию для учащихся и родителей – на стенах («нужны нормальные стенды, где есть четкая информация – расписание уроков, объявления важные»).

В-третьих, одна из причин негативного отношения к школе – отсутствие доступа к информации («Как можно судить о размещенной информации, если в школу не пускают родителей?»).

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации (в % от числа опрошенных, которые пользовались сайтом):

95%

Рекомендации и предложения:

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. Необходимо проводить диагностику удобства навигации по сайту.

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 внутренних помещений и внешней территории организации. Оценивалось наличие следующих условий:

- наличие зоны ожидания (отдыха);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступная питьевая вода;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

Количество условий комфортности на момент проведения оценки:

5

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

- удовлетворительное санитарное состояние помещений организаций

2.2. Время ожидания предоставления услуги

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» для сферы образования не установлен. Значение показателя рассчитывается по формуле $K2 = (0,5 \times \text{Пкомф. усл} + 0,5 \times \text{Пудкомф})$, где: Пкомф. усл – значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»; Пудкомф – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных):

90%

Рекомендации:

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, внутренних помещений и прилегающей к зданию организации территории, следить за состоянием мебели, санитарно-гигиенических зон (чистота, проветривание, наличие автоматических сушилок или бумажных полотенец, мыла), доступностью питьевой воды, понятностью навигации внутри помещений организации, контролировать температурный режим.

Участники опроса порекомендовали осуществлять благоустройство входных групп, дорожек, автостоянок, физкультурно-спортивных зон, зон культурно-массовых мероприятий и отдыха, регулярно проводить косметический и, в случае износа, капитальный ремонт помещений, здания (фасад, отмостка), контролировать состояние оконных рам в рекреациях и учебных комнатах, проводить материально-техническое переоснащение (учебное и компьютерное оборудование, пособия, спортивный инвентарь и пр.).

Родители, чьи дети получают питание в образовательной организации, порекомендовали обратить внимание на повышение его качества, организации мест общественного питания (в том числе установка кофематов, вендинг), а также разработки расписания занятий с учетом графика работы и нагрузки целевой аудитории.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг 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 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 (гусеничными подъемниками, 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.

Количество элементов доступной среды на момент проведения оценки:

1

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

- 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 социального обслуживания 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 социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Количество условий доступности для инвалидов:

2

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
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от числа опрошенных, имеющих ограничения/законных представителей учащихся с ОВЗ):

84%

Рекомендации:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды, отвечающим современным стандартам, а также 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

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации» формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):

90%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):

88%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, осуществляющих контакт посредством дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных):

90%

Рекомендации:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и повышения этого уровня 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. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных):

89%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (в % от общего числа опрошенных):

89%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных):

90%

Рекомендации:

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, 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, тренинги с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания.

6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ (по результатам обработки высказываний респондентов)

Участникам опроса предлагалось написать свои комментарии и предложения по повышению качества условий предоставления образовательных услуг. Анализ полученных данных позволил сформулировать следующие выводы.

Общий вывод:

Анализ отзывов показывает, что большинство респондентов либо не имеют предложений, либо удовлетворены текущим состоянием школы. Однако значительная часть высказываний (около трети) указывает на острую потребность в капитальном ремонте здания школы. Некоторые респонденты также отмечают необходимость благоустройства пришкольной территории. Несмотря на наличие положительных отзывов, очевидно, что школа нуждается в серьезном обновлении инфраструктуры для повышения качества образовательной среды.

Примеры высказываний и предложений:

В данном разделе отчета приводятся цитаты высказываний респондентов.

Текст высказываний не подвергался корректуре.

1. Нейтральные отзывы (32 высказывания)
- Пример: "нет", "предложений нет", "нет пожеланий"
2. Потребность в капитальном ремонте (22 высказывания)
- Пример: "капитальный ремонт", "ускорить процесс капитального ремонта здания школы", "хочу чтобы в школе провели капитальный ремонт, школе 56 лет, капитального ремонта не было"
3. Положительные отзывы (10 высказываний)
- Пример: "все хорошо", "все отлично", "все устраивает"
4. Благоустройство территории (4 высказывания)
- Пример: "капитальный ремонт школы и благоустройство пришкольной территории", "провести капитальный ремонт здания школы и благоустройство территории"
5. Прочие предложения (1 высказывание)
- Пример: "интернет зависает"