



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению  
независимой оценки качества условий оказания услуг

---

# результаты проведения НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

условий оказания услуг в организациях социальной сферы  
(образовательных организациях) на территории  
Петровского городского округа Ставропольского края

---

подготовлено по заказу  
Администрации Петровского городского округа  
Ставропольского края

Петровский городской округ  
Август – Октябрь 2022 года

Сроки проведения .....	3
Методология .....	4
Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы на территории Петровского городского округа .....	6
Рейтинг организаций .....	14
Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации .....	15
Основные недостатки .....	16
Предложения по улучшению качества условий оказания услуг .....	17

15.08.2022

ПЕРИОД  
ПРОВЕДЕНИЯ  
ИССЛЕДОВАНИЯ

10.10.2022



Метод сбора данных	Задача	Выборка
Экспертиза сайтов организаций образования	Оценка качества через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации	21 организация образования
Анкетирование получателей услуг организаций образования	Онлайн опрос с целью оценки: <ul style="list-style-type: none"><li>- комфортности условий и доступности получения услуг</li><li>- доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций</li><li>- удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг</li></ul>	3 970 респондентов

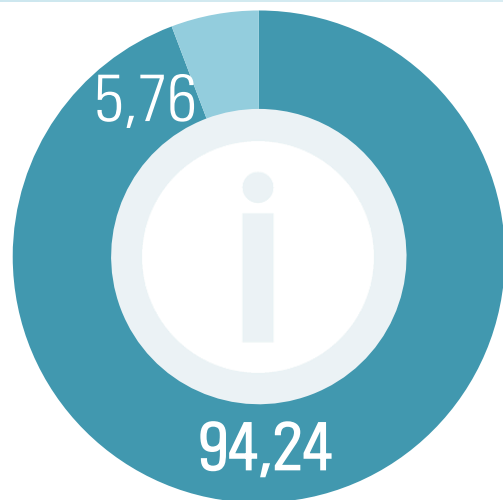




Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы на территории Петровского городского округа, по 21 образовательной организации

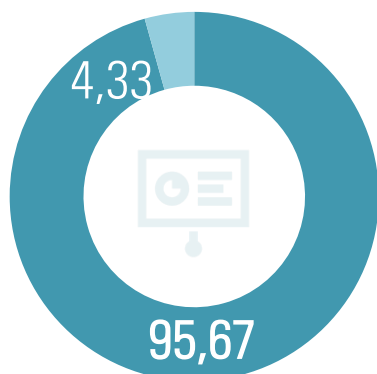


№	Оцениваемый критерий	Средний балл
1.	 Открытость и доступность информации об организации	94,24
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	93,43
3.	 Доступность услуг для инвалидов	60,86
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	95,90
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	94,79
<b>Итоговый показатель</b>		<b>87,84</b>

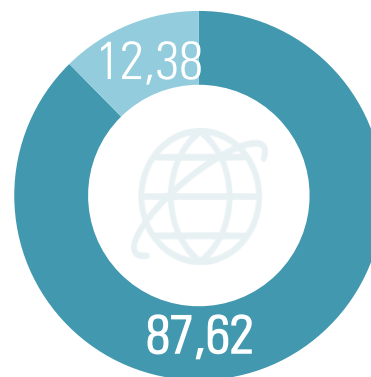


Средний балл по критерию: **94,24** балла

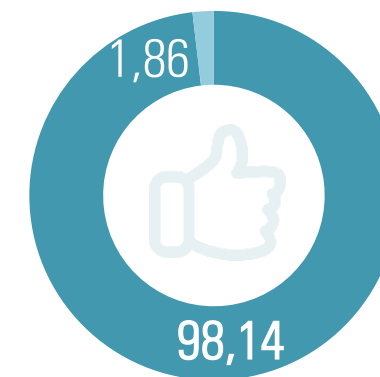
Наибольший результат **99,7** балла набрало муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4



Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах

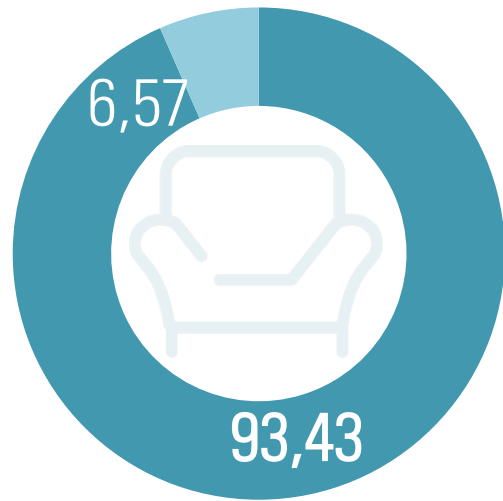


Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг



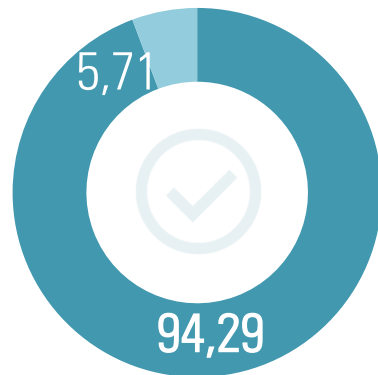
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах



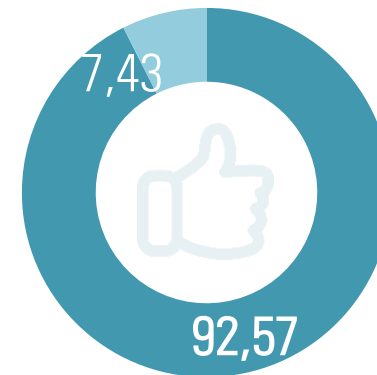


Средний балл по критерию: **93,43** балла

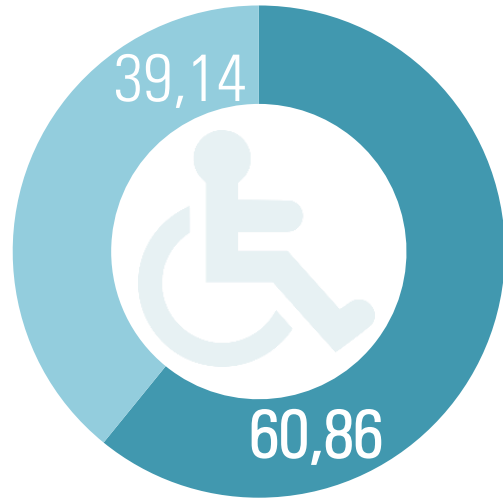
Наивысший результат **100** баллов набрали **2** оцениваемые организации



Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

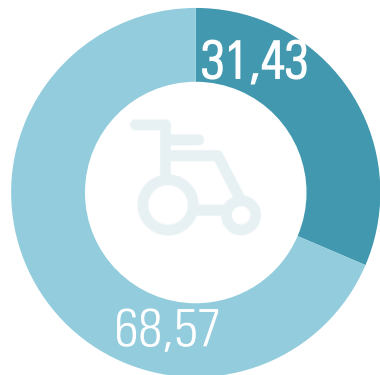


Доля получателей, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг

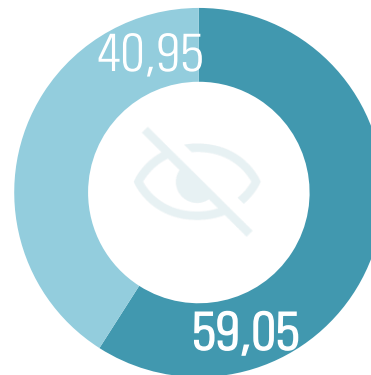


Средний балл по критерию: **60,86** балла

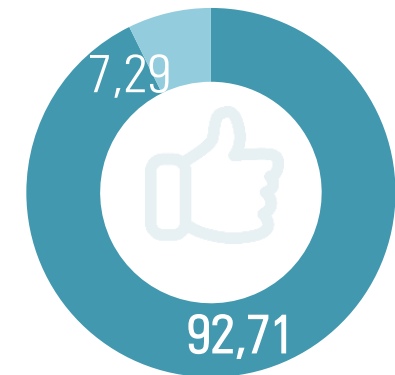
Наивысший результат **100** баллов набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Светлоградская детская художественная школа»



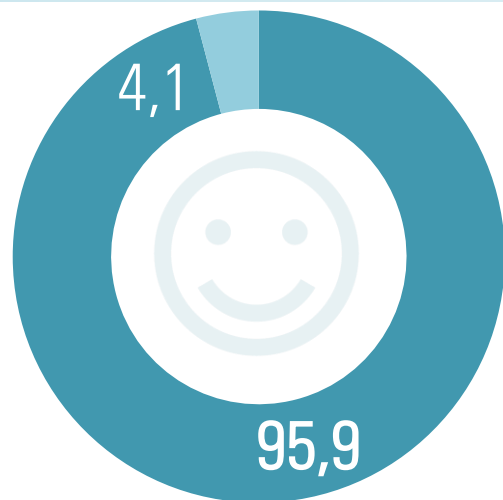
Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов



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

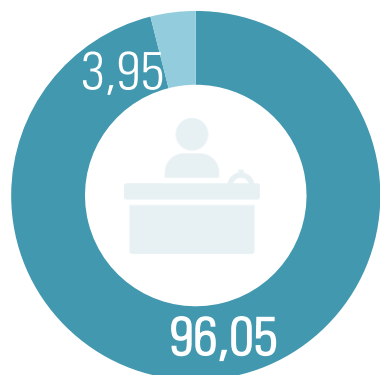


Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

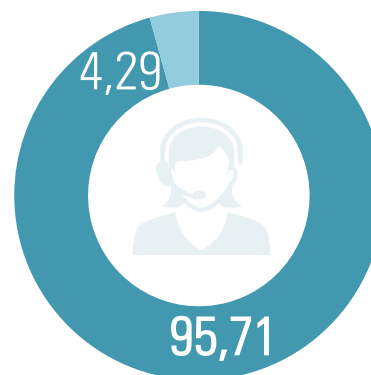


Средний балл по критерию: **95,90** балла

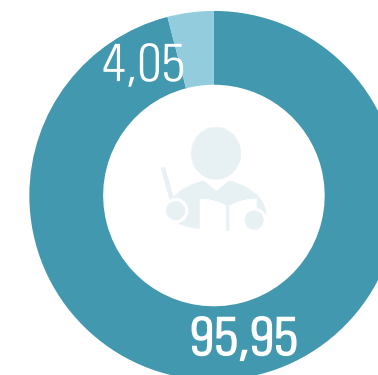
Наибольший результат **99,4** балла набрало муниципальное казенное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 7



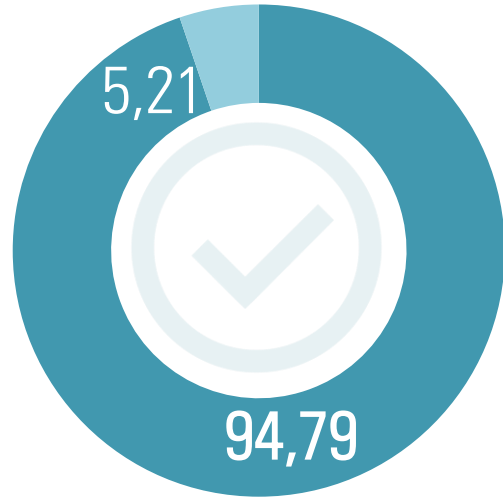
Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию



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

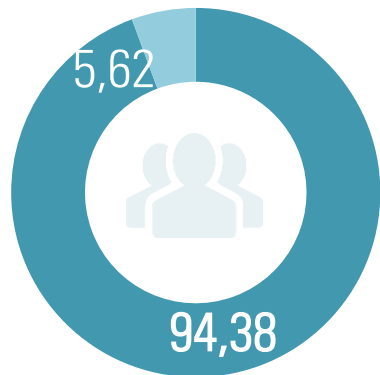


Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

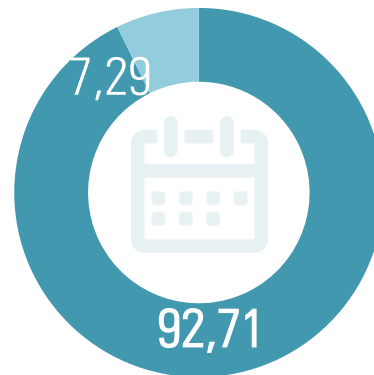


Средний балл по критерию: **94,79** балла

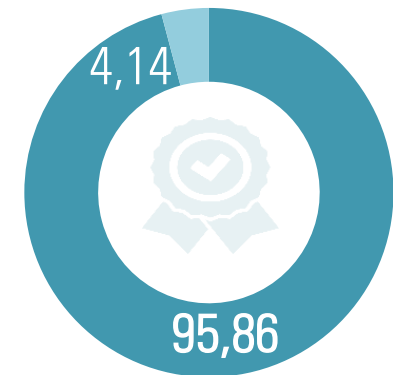
Наибольший результат **98,8** балла набрало муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение лицей № 3



Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым



Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации



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



Средний балл итогового показателя: **87,84** балла

Наибольший результат **98,46** балла набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Светлоградская детская художественная школа»

# Рейтинг организаций (лучшие 10 организаций)



ООО ИЦ «НОВИ»

Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
МБУДО «Светлоградская детская художественная школа»	98,46	1
МБОУ средняя общеобразовательная школа № 4	92,46	2
МКОУ средняя общеобразовательная школа № 7	92,22	3
МБОУ гимназия № 1	91,66	4
МБОУ лицей № 3	91,32	5
МКОУ средняя общеобразовательная школа № 8	89,62	6
МКОУ средняя общеобразовательная школа № 6 имени Г.В. Батищева	89,48	7
МКОУ средняя общеобразовательная школа № 2	88,5	8
МКОУ средняя общеобразовательная школа № 10	88,46	9
МКУДО Светлоградская районная детская музыкальная школа	87,7	10



Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены **(87,84 балла)** условиями оказания услуг организациями образования на территории Петровского городского округа Ставропольского края в 2022 году.

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» **(94,24 балла)**;
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» **(93,43 балла)**;
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» **(95,9 балла)**;
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» **(94,79 балла)**.

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (критерий 3 – **60,86 балла**).

Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итоговый показатель
94,24	93,43	60,86	95,9	94,79	87,84

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг образовательных организаций, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации).

3. Помещения образовательных организаций и прилегающие к ним территории недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В образовательных организациях недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.





Основными направлениями улучшения показателей являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией;
- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты образовательных организаций;
- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в образовательных организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций;
- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению  
независимой оценки качества условий оказания услуг

---

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

---



302028, г. Орёл, ул. Ленина, д. 21, оф. 13



8 (930) 063-26-15; 8 (953) 810-85-55



novy.com@yandex.ru



novy.com.ru