

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного
совета

при Исполнительном
комитете

муниципального образования
город Набережные Челны

 В.А. Зайцева

16 ноября 2021 года

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ

о результатах независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования и культуры города Набережные Челны Республики Татарстан, проведенного в 2021г.

Согласно плану Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны на 2021 год в период с 18 октября по 30 октября 2021 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 дошкольного образования и определить пути их разрешения.

Задачи:

- организовать в образовательных организациях и учреждениях культуры (далее – ОО и УК) сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления услуг потребителям в сфере образования и культуры;
- повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых услуг;
- выявить положительные тенденции в развитии ОО и УК, обозначить «риски» и пути их минимизации;
- сформировать рейтинг ОО и УК по предоставлению услуг потребителям в сфере образования и культуры, 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 14.10.2020 года

- утверждены сроки проведения НОК оказания услуг муниципальными ОО: с 19 ноября по 30 ноября 2020 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);

–определен перечень 81 организаций для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере образования и культуры;

– 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 62 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 **35** удельного веса от общего числа организаций, подлежащих проверке НОК.

Общий уровень удовлетворенности условиями организации услуг в муниципальном образовании город Набережные Челны составил **91,3** балла.

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 **8003** человек, из которых мужчин – **1494** чел., женщин -- **6509** 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 **81** организациям по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг

составило **7396** баллов из **81000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **91,3%** 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	95,8 балла	96%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	96,3 балла	96%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	69,4 балла	69%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников дошкольной образовательной организации	97,7 балла	98%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	97,1 балла	97%

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 74% до 100%.

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	81	<i>Средний балл – 91,8 балла</i> Все организации образования и культуры
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 балла</i>
3	Менее 40 баллов	Не эффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

В сумме 5-ти показателей НОК условий образовательной деятельности среди 81 организаций выявлено:

81 организации показали результат от 81 балла до 100 баллов, то составляет 100% учреждений.

- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

№п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 100 баллов)	Комфортность условий (max 100 баллов)	Доступность услуг для инвалидов (max 100 баллов)	Доброжелательность, вежливость работников (max 100 баллов)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (max 100 баллов)	Общее количество баллов (max 100 баллов)	Средний балл	Рейтинг
1	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр № 14»	100	100	100	100	100	500	100	1
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей»	100	100	100	100	100	500	100	1
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Набережночелнинская картинная галерея»	100	100	100	100	100	500	100	1
4	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение " Лицей инновационных	99	100	95	100	98	492	98,4	2

	технологий № 36"								
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №19 «Аленка»	94	99	100	100	99	492	98,4	2
6	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 73 «Огонек»	100	100	93	100	98	491	98,2	3
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дом дружбы народов «Родник»	99	98	96	100	98	491	98,2	3
8	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 128 «Шаян»	97	98	100	99	97	491	98,2	3
9	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №37 с углубленным изучением отдельных предметов"	100	100	90	100	100	490	98	4
10	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 75 «Гвоздичка»	100	100	90	100	100	490	98	4
11	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «КАМАЗ»	99	100	90	100	100	489	97,8	5
12	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской	100	98	90	100	100	488	97,6	6

	культурный центр «Эврика»								
13	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида №129 «Белоснежка»	93	100	100	96	99	488	97,6	6
14	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Пушкинский пролицей №78"	100	98	90	100	100	488	97,6	6
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры «Кызыл тау»	99	99	90	100	100	488	97,6	6
16	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детская художественная школа № 2»	100	100	85	100	100	485	97	7
17	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детская школа хореографического искусства № 17»	100	100	84	100	100	484	96,8	8
18	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №77 «Теремок»	97	98	94	99	96	484	96,8	8
19	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №15 «Кубэлэк»	89	99	98	99	99	484	96,8	8

20	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №13"	98	100	90	98	98	484	96,8	8
21	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Прогимназия №64"	98	98	87	100	100	483	96,6	9
22	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 69 «Радуга»	90	99	99	99	96	483	96,6	9
23	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №12"	100	100	80	100	100	480	96	10
24	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №20"	100	100	80	100	100	480	96	10
25	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №43"	98	96	91	100	95	480	96	10
26	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №37 «Малыш»	90	100	90	100	98	478	95,6	11
27	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств № 7»	99	99	85	95	99	477	95,4	12
28	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №27 «Росинка»	97	98	89	95	97	476	95,2	13

29	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития воспитанников № 127 «Друзья»	96	97	91	95	89	468	93,6	14
30	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 13 (татарская)»	100	100	68	98	100	466	93,2	15
31	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №8"	99	100	66	100	100	465	93	16
32	Муниципальное автономное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №38"	100	100	63	100	100	463	92,6	17
33	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Открытая (сменная) общеобразовательная школа №65"	100	100	63	100	100	463	92,6	17
34	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Городской дворец творчества детей и молодежи № 1"	98	97	70	98	99	462	92,4	18

35	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №22 «Колокольчик»	98	100	65	100	99	462	92,4	18
36	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Дом детского творчества № 15»	100	100	66	95	100	461	92,2	19
37	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского технического творчества № 5»	100	100	60	100	100	460	92	20
38	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 17"	100	90	70	100	100	460	92	20
39	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №50 «Родничок»	96	99	62	100	100	457	91,4	21
40	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детский эколого-биологический центр № 4»	98	98	63	98	98	455	91	22
41	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №7"	75	80	100	100	100	455	91	22

42	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 72 «Антошка»	100	96	64	98	96	454	90,8	23
43	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №63 «Жемчужинка»	83	96	99	94	81	453	90,6	24
44	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гимназия №54"	95	100	60	98	98	451	90,2	25
45	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №46 имени кавалера ордена Мужестве Д.Бадретдинова"	99	99	63	100	90	451	90,2	25
46	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детский физкультурно-оздоровительный центр № 8 «Дельфин»	100	100	50	100	100	450	90	26
47	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №43 «Ручеек»	99	100	51	100	100	450	90	26
48	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №5"	85	82	89	95	99	450	90	26
49	Муниципальное автономное учреждение "Лицей-интернат №84 имени Гали Акыша"	99	99	50	100	100	448	89,6	27

50	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №18 «Солнышко»	100	100	50	100	97	447	89,4	28
51	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №68 «Василек»	98	95	66	93	95	447	89,4	28
52	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №3 «Эллюки»	88	94	72	95	95	444	88,8	29
53	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования "Детская школа хореографии № 3»	100	100	43	100	100	443	88,6	30
54	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества № 16 «Огниво»	100	88	60	95	100	443	88,6	30
55	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Кадетская школа №49"	90	95	68	96	94	443	88,6	30
56	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №59 «Дружба»	99	97	50	99	98	443	88,6	30
57	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №10 «Маленький принц»	100	99	43	100	100	442	88,4	31

58	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №14 «Зернышко»	98	94	60	95	94	441	88,2	32
59	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №11 «Йолдыз»	90	100	51	99	100	440	88	33
60	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №42 «Аленький цветочек»	88	98	65	92	96	439	87,8	34
61	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №108 «Счастливое детство»	98	100	44	98	98	438	87,6	35
62	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №24 «Буратино»	90	96	58	98	96	438	87,6	35
63	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №92 «Голбакча»	91	98	53	98	97	437	87,4	36
64	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №97 «Пчелка»	91	97	55	95	97	435	87	37
65	Муниципальное автономное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №48"	94	91	50	100	100	435	87	37
66	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №13 «Улыбка»	91	99	51	99	95	435	87	37

67	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №56 «Родничок»	98	97	44	98	98	435	87	37
68	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6 «ДА-ДА»	91	100	40	100	100	431	86,2	38
69	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №38 «Аленький цветочек»	83	79	69	100	100	431	86,2	38
70	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 112 «Мозаика»	84	91	70	95	90	430	86	39
71	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №49 «Гульназ»	92	95	42	100	98	427	85,4	40
72	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №54 «Искорка»	98	100	28	100	100	426	85,2	41
73	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №87 «Золушка»	99	98	38	98	90	423	84,6	42
74	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №27"	90	90	60	85	93	418	83,6	43

75	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №57 «Веснянка»	93	79	75	90	78	415	83	44
76	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 70 «Ягодка»	98	78	39	100	98	413	82,6	45
77	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ № 89 «Чулпан»	97	100	17	97	98	409	81,8	46
78	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №62 «Весняночка»	98	85	46	88	91	408	81,6	47
79	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №91 «Журавушка»	92	91	30	100	94	407	81,4	48
80	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ №66 «Веселые нотки»	98	81	46	92	89	406	81,2	49
81	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №45"	90	92	37	70	82	371	74,2	50

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 **7763** балла из **8100** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **96%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **95,8** 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** (Приложение №2)

Разбросанность результатов по ОО колеблется в диапазоне от **90** балла 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	81	<i>Средний балл – 95,8 баллов Все ОО и УК</i>
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>
3	Ниже 40 баллов	Не эффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>

По результатам обработанных материалов НОК условий деятельности из 81 учреждения города по разделу **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»** выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли 27 организации: это ДЮЦ №14, ДХШ №2, ДШХИ №17, ДШИ №13, ДДТТ №15, ДФОЦ №8, ДШХ №3, ЦДТ №16, ЦДТТ №5, ДОУ №10, 18, 72, 73, 75, СОШ №17, 38, 65 (сменная), 12, 20, 37, «Историко-краеведческий музей», «Набережночелнинская картинная галерея», «Городской культурный центр «Эврика». В целом это составило 30% от всех учреждений и организаций.

- средний порог показателя по данному критерию – от 81 до 99,9 баллов, это числовое значение достигли 57 организаций, что составляет 70%: все остальные организации.

- 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.

В полном объеме информацию на официальных сайтах разместили 63 организации (78% всех учреждений).

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 (100%) в 19 общеобразовательных организациях, 38 ДОУ, 13 учреждений дополнительного образования и 6 УК.

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

- недостаточно отработан механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрика «вопрос-

ответ», анкетирование и другое), а также по улучшению деятельности организации, выявлению неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг;

- не всеми организациями обеспечена возможность доступности сведений о ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте, виртуальной приемной) и наличия ранжированной информации об обращениях граждан, назначить ответственных лиц по взаимодействию СОШ с гражданами.
- несвоевременно обновляется информация на сайте организации.

Рекомендации:

1. Упорядочить механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрика «вопрос-ответ», анкетирование и другое). Проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказываемых услуг.
2. Обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте, виртуальной приемной) и наличия ранжированной информации об обращениях граждан.
3. Ежемесячно подвергать сайт организации внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам дорабатывать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов;
4. Активизировать каналы обратной связи для внесения предложений потребителей услуг по улучшению деятельности организации, выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг;
5. Периодически осуществлять анализ внутренней информационной среды образовательной организации. С учетом выявленных дефицитов приводить в соответствие с установленными требованиями информационные стенды организации.

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 **7807** баллов из **8100** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **96%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

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 78 баллов до 100 баллов. Из 81 организаций ни одно учреждение не набрало баллы ниже 40.

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 100 баллов включительно	Оптимальный	77	<i>Средний балл – 98,46 баллов</i> Все учреждения дополнительного образования, все учреждения культуры, 20 школ и 38 ДОУ
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	4	<i>Средний балл – 79,3балла</i> ДОУ №38, 57, 70, СОШ №7.
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	<i>Средний балл – менее 0 баллов</i> нет

Лидируют в рейтинге по данному показателю 30 организаций: «Дворец культуры «КАМАЗ», «Историко-краеведческий музей», «Набережночелнинская картинная галерея», СОШ №36, 7, 13, 12, 8, 65 (сменная), 38, 54, ДЮЦ №14, ДХШ №2, ДШХИ №17, ДШИ №13, ДДТТ №15, ДФОЦ №8, ДШХ №3, ЦДТТ №5, ДШИ №6, ДОУ №73, 75, 129, 37, 22, 43, 11, 108, 54, 89. Эти организации набрали по 100 баллов по данному критерию.

В числе **положительных результатов** члены общественного Совета 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.

Замыкают рейтинговый список по данному критерию ДОУ №38, 57, 70, СОШ №7.

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

- требуется капитальный ремонт в ДОУ №10, 59, 70, 49, 56, 57, 89, 97, 91, 92, 14, лицей-интернат №84 имени Гали Акыша,
- улучшить материально-техническую базу в ДОУ №3, 62, 92, 91;
- не хватает кадров в ДОУ №22, 37, 38, 54, 59, 108;
- не хватает парковочных мест в ДОУ №13;
- обеспечить безопасность детей, организовав работы охраны в ОУ №46, 84, 65 (сменная),
- нет места для отдыха в коридорах (комнаты отдыха) в ОУ №54,
- оборудовать уличные тренажеры и современную спортивную площадку на территории школы: СОШ №37, оборудовать актовый зал и библиотеку в ОУ: СОШ №13.

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, холлов, учебных кабинетов, мебели в организации, выявленных в процедурах НОК;

- провести определенную работу по благоустройству территорий, спортплощадок, замене устаревшего оборудования, спортивных сооружений;
- предусмотреть меры по привлечению и сохранению кадров учреждения.

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 **5629** баллов из **8100** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **69%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

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 17 баллов до 100 баллов.

Из 1 учреждений 100 баллов по данному критерию набрали 7 организаций, это «Историко-краеведческий музей», «Набережночелнинская картинная галерея», СОШ №7, ДОУ №19, 128, 129, ДЮЦ №14. Семь учреждений набрали ниже 40 баллов, это СОШ №45, ДОУ №54, 70, 89, 91,87, ДШИ №6 «Да-да».

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	30	<i>Средний балл – 91,6 балла</i> ДЮЦ №14, ДХШ №2, ДШХИ №17, ДШИ №7, ДОУ №73, 19, 128, 129, 75, 15, 77, 69, 37, 27, 127, 63, СОШ №5, 7, 43, 64, 13, 78 пролицей, 37, 36, «Дом дружбы народов «Родник», «Городской культурный центр «Эврика», «Центр культуры «Кызыл тау», «Дворец культуры «КАМАЗ».
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	44	<i>Средний балл – 55,7 балла</i> ЦДТ №16 «Огниво», ДШХ №3 «Соцветие», ДФОЦ №8 «Дельфин», ДЭБЦ №4, ЦДТТ №5, ДДТ №15, ГЦТД №1, ДШИ №13, ДОУ №22, 50, 72, 43, 18, 68, 3, 59, 10, 14, 11, 42, 24, 108, 92, 13, 56, 97, 38, 112, 48, 57, 62, 66, СОШ №48, 49, 84, 54, 46, 17, 38, 65, 8, 20, 12, 27.
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	7	<i>Средний балл – 35,8 балла</i> СОШ №45, ДОУ №54, 70, 89, 91,87, ДШИ №6 «Да-да»

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» в полном объёме создана «Доступная среда» для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в 7 организациях. Недостаточно условий для людей с ОВЗ и инвалидов в 74 организациях.

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

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- нет сменных кресел-колясок;
- нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
- не созданы условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Рекомендации по блоку критерия доступность для инвалидов:

- создать максимально возможные условия для доступного получения услуг инвалидами;

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 **7914** баллов из **8100** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **98%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

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 70 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	80	<i>Средний балл – 98,1 балла</i> Это 80 организаций образования и все учреждения культуры
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	1	<i>Средний балл – 70 баллов</i> СОШ №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.

98% 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 **97,7** баллов.

Максимальное количество 100 баллов набрали 42 учреждения, это: все учреждения культуры, ДЮЦ №14, ДХШ №2, ДШХИ №17, ДШХ №3 «Соцветие», ДФОЦ №8 «Дельфин», ЦДТТ №5, ДШИ №6 «Да-да», ДОУ №19, 73, 75, 37, 22, 50, 43, 18, 10, 38, 49, 54, 70, 91, СОШ №36, 37, 78 пролицей, 64, 20, 12, 43, 8, 65, 38, 17, 7,46, 84, 48.

Значение от 99,9 до 80 баллов набрали учреждений, это СОШ №13, 54, 5, 49, 27, ДШИ №7, ЦДТ №16 «Огниво», ДЭБЦ №4, ДДТ №15, ГЦТД №1, ДШИ №13, ДОУ №7, 128, 129, 77, 69, 27, 127, 63, 8, 3, 59, 14, 11, 42, 24, 108, 13, 92, 56, 97, 38, 112, 87,57, 89, 62, 66. Замыкают данный рейтинг СОШ №45 (70 баллов).

По блоку критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников *дефициты* не выявлены

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 **7867** баллов из **8100** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **97%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

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 78 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	80	<i>Средний балл –97,3 балла Это 80 организаций образования и учреждения культуры</i>
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	1	<i>Средний балл – 78,0 балла ДОУ №57</i>
3	Ниже 40 баллов	Малоэффективный	0	<i>Средний балл – 0 балла нет</i>

Во всех организациях созданы условия качественного получения услуг, 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 **97,1** балла. 97% респондентов удовлетворены качеством условий предоставления услуг в организациях, 97% удовлетворены материально-техническим обеспечением организации, 97% готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Максимальное количество 100 баллов набрали 34 учреждения. Из 84 организаций ниже 80 баллов качества набрала одна организация, это ДОУ №57.

Дефицит удовлетворенности качеством оказания услуг по пятому блоку не выявлено.

Общий вывод:

В целом во всех образовательных организациях и учреждениях культуры города Набережные Челны регулярно проводится работа по созданию необходимых условий для наиболее качественного оказания услуг. Поставленные цели соответствуют реализуемым задачам по обеспечению достойного уровня предоставляемых услуг. Созданные условия в организациях, согласно опросу потребителей услуг и работе экспертов Общественного совета, соответствуют критериям качества оказываемых услуг.