



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

результаты проведения СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

для проведения Общественным советом
при Управлении образования ИКМО г. Казани
независимой оценки качества оказания услуг
организациями в 2020 году

подготовлено по заказу
МКУ «Управление образования
ИКМО г. Казани»

город Казань Республики Татарстан
Июнь - Ноябрь 2020 года

Сроки проведения	3
Методология	4
Результаты сбора, обобщения и анализа информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями	6
Предложения и рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности	23

25.06.2020

ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

27.11.2020

Июнь						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

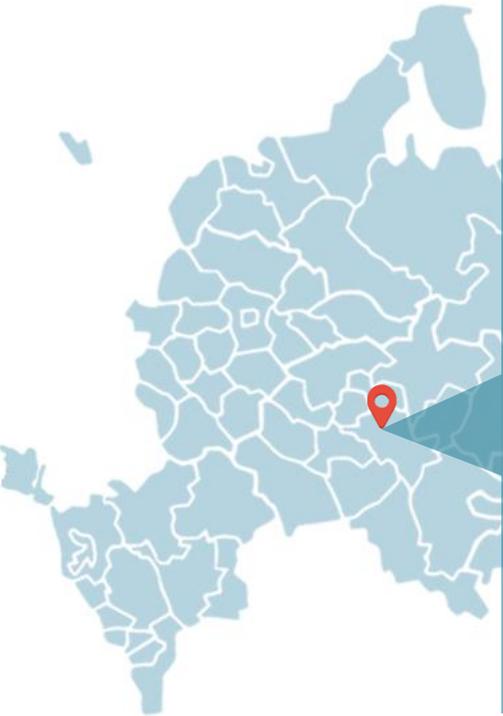
Август						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Октябрь						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Июль						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Сентябрь						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Ноябрь						
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						



Метод сбора данных	Задача	Выборка
Экспертиза сайтов организаций образования	Оценка качества через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации	523 организации образования
Анкетирование получателей услуг организаций образования	Онлайн опрос с целью оценки: - комфортности условий и доступности получения услуг - доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций - удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг	124 734 респондента

Открытость и доступность информации об организации



Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций



Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения



Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг



Доступность услуг для инвалидов

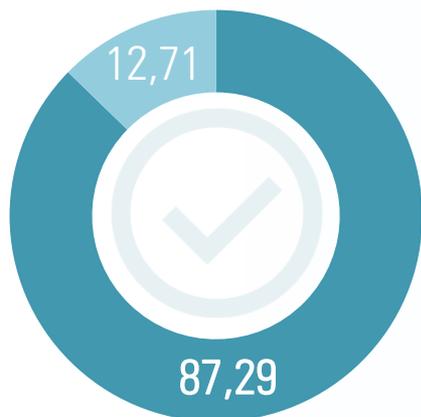


100

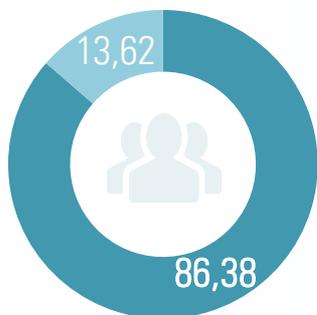
максимальный
балл



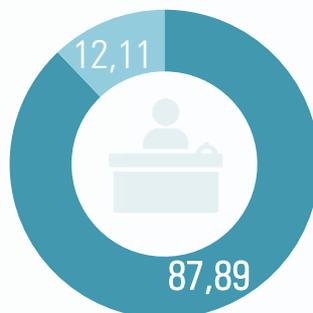
Результаты сбора, обобщения и анализа информации
для проведения Общественным советом при
Управлении образования ИКМО г.Казани
независимой оценки качества оказания услуг
организациями в 2020 году



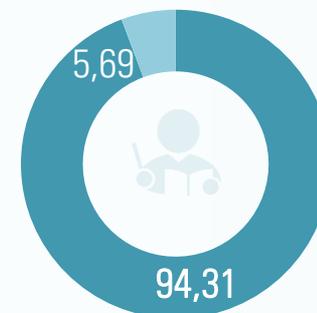
87,29 балла - средний балл итогового показателя по 47 организациям, реализующим образовательные программы по всем типам организаций Авиастроительного района



Средний балл итогового показателя по 27 организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования



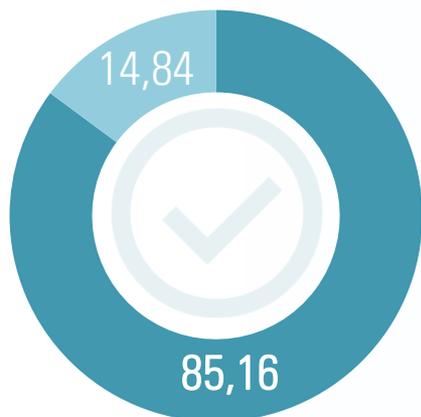
Средний балл итогового показателя по 18 организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования



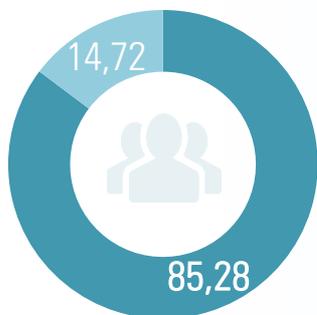
Средний балл итогового показателя по 2 организациям, реализующим дополнительные образовательные программы



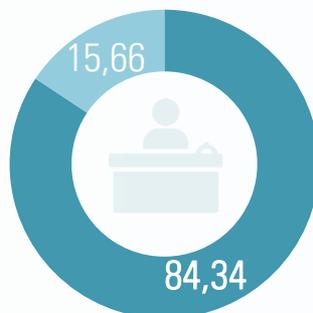
№	Оцениваемый критерий	Средний балл по организациям		
		дошкольного образования	общего образования	дополнительного образования
1.	 Открытость и доступность информации об организации	92,18	95,54	94,51
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	89,04	89,68	99,39
3.	 Доступность услуг для инвалидов	57,56	66,36	78,00
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	97,38	95,34	99,80
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	95,72	92,51	99,84
Итоговый показатель		86,38	87,89	94,31



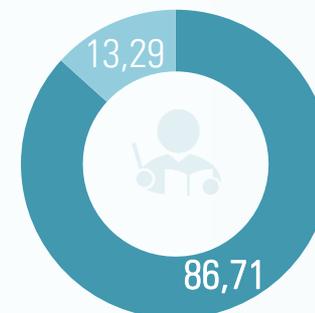
85,16 балла - средний балл итогового показателя по 82 организациям, реализующим образовательные программы по всем типам организаций Ново-Савиновского района



Средний балл итогового показателя по 46 организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования



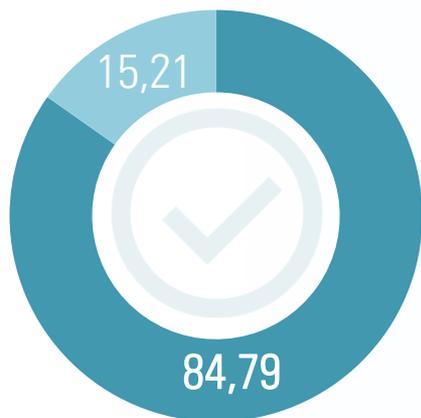
Средний балл итогового показателя по 26 организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования



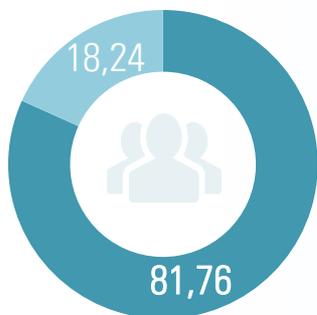
Средний балл итогового показателя по 10 организациям, реализующим дополнительные образовательные программы



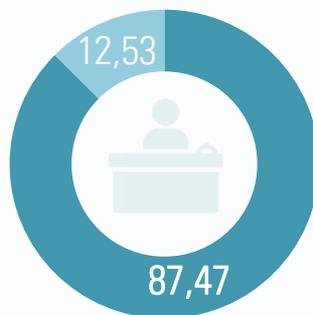
№	Оцениваемый критерий	Средний балл по организациям		
		дошкольного образования	общего образования	дополнительного образования
1.	 Открытость и доступность информации об организации	91,16	92,43	91,46
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	92,42	91,01	92,36
3.	 Доступность услуг для инвалидов	50,32	52,27	53,86
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	97,40	93,97	98,46
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	95,10	92,04	97,43
Итоговый показатель		85,28	84,34	86,71



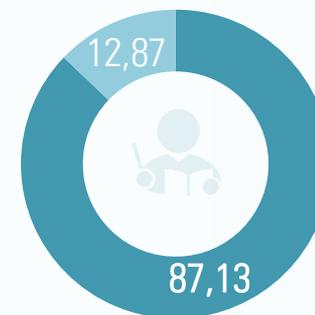
84,79 балла - средний балл итогового показателя по 50 организациям, реализующим образовательные программы по всем типам организаций Вахитовского района



Средний балл итогового показателя по 23 организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования



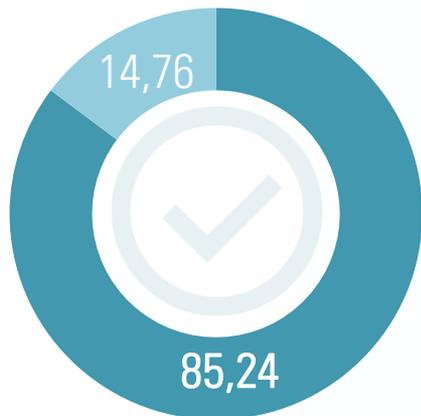
Средний балл итогового показателя по 19 организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования



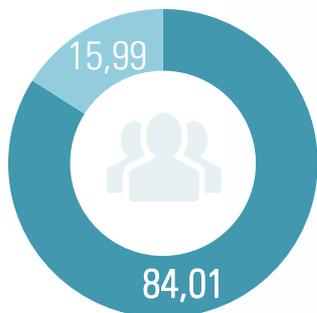
Средний балл итогового показателя по 8 организациям, реализующим дополнительные образовательные программы



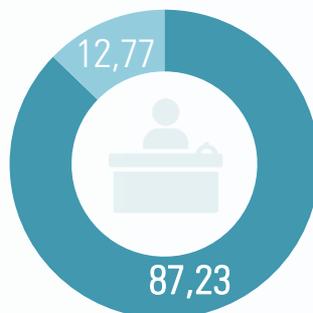
№	Оцениваемый критерий	Средний балл по организациям		
		дошкольного образования	общего образования	дополнительного образования
1.	 Открытость и доступность информации об организации	88,47	93,70	91,65
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	85,73	96,11	93,21
3.	 Доступность услуг для инвалидов	40,84	50,82	51,50
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	98,43	98,84	99,60
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	95,33	97,90	99,67
Итоговый показатель		81,76	87,47	87,13



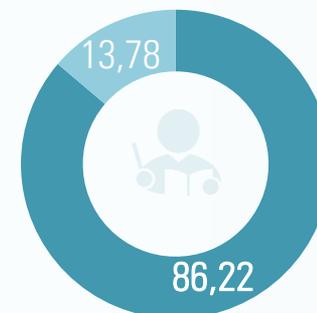
85,24 балла - средний балл итогового показателя
по **91** организации, реализующей образовательные
программы по всем типам организаций
Приволжского района



Средний балл итогового показателя
по 54 организациям, реализующим
образовательные программы
дошкольного образования



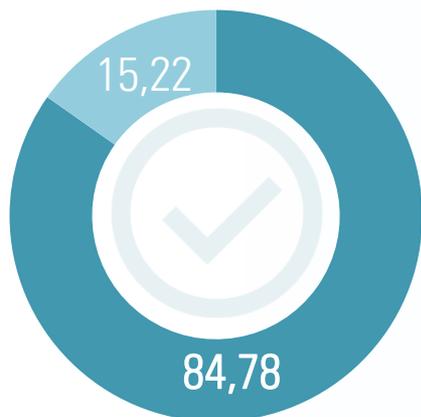
Средний балл итогового показателя
по 30 организациям, реализующим
образовательные программы
начального общего, основного общего
и (или) среднего общего образования



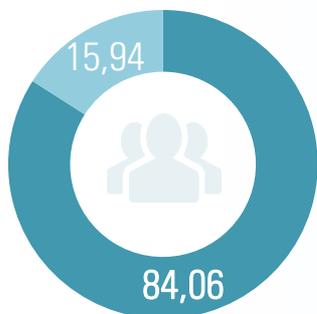
Средний балл итогового показателя
по 7 организациям, реализующим
дополнительные образовательные
программы



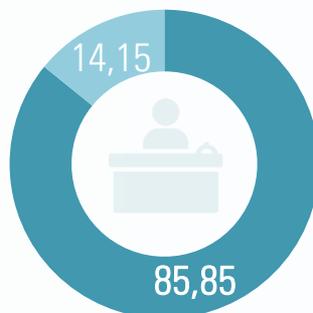
№	Оцениваемый критерий	Средний балл по организациям		
		дошкольного образования	общего образования	дополнительного образования
1.	 Открытость и доступность информации об организации	89,53	93,68	91,74
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	92,05	93,21	92,56
3.	 Доступность услуг для инвалидов	44,22	56,79	49,31
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	98,23	97,06	98,90
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	96,01	95,41	98,59
Итоговый показатель		84,01	87,23	86,22



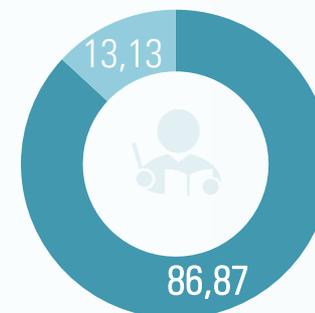
84,78 балла - средний балл итогового показателя по 54 организациям, реализующим образовательные программы по всем типам организаций Кировского района



Средний балл итогового показателя по 34 организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования



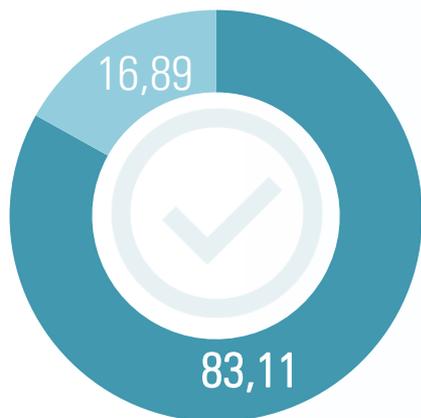
Средний балл итогового показателя по 17 организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования



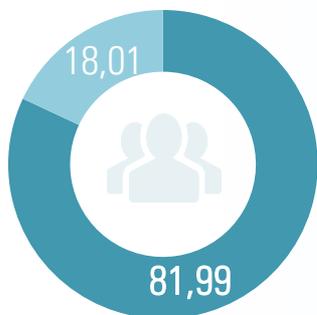
Средний балл итогового показателя по 3 организациям, реализующим дополнительные образовательные программы



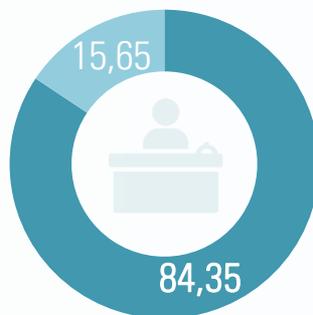
№	Оцениваемый критерий	Средний балл по организациям		
		дошкольного образования	общего образования	дополнительного образования
1.	 Открытость и доступность информации об организации	90,09	92,47	93,40
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	92,57	90,48	88,52
3.	 Доступность услуг для инвалидов	45,76	59,59	57,06
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	97,20	94,74	97,71
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	94,65	91,98	97,65
Итоговый показатель		84,06	85,85	86,87



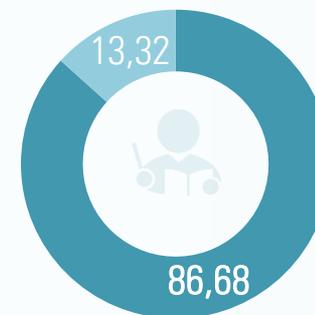
83,11 балла - средний балл итогового показателя по 63 организациям, реализующим образовательные программы по всем типам организаций Московского района



Средний балл итогового показателя по 39 организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования



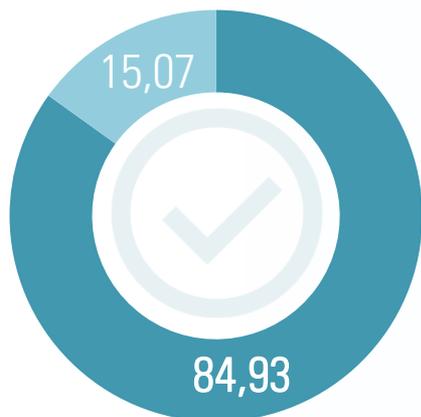
Средний балл итогового показателя по 18 организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования



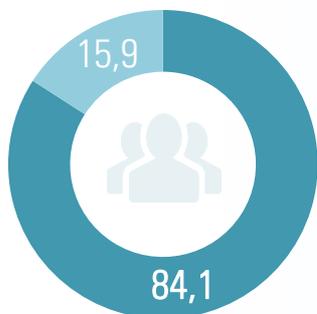
Средний балл итогового показателя по 6 организациям, реализующим дополнительные образовательные программы



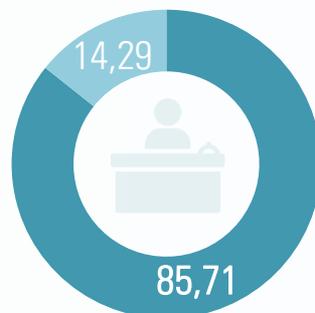
№	Оцениваемый критерий	Средний балл по организациям		
		дошкольного образования	общего образования	дополнительного образования
1.	 Открытость и доступность информации об организации	91,08	93,34	92,78
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	86,78	91,43	92,83
3.	 Доступность услуг для инвалидов	42,32	52,52	49,59
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	96,50	93,61	99,15
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	93,26	90,82	99,03
Итоговый показатель		81,99	84,35	86,68



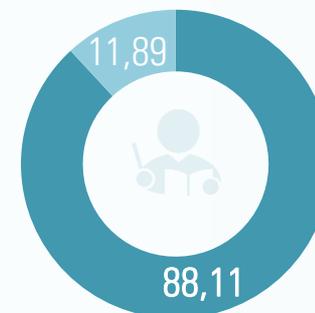
84,93 балла - средний балл итогового показателя по 136 организациям, реализующим образовательные программы по всем типам организаций Советского района



Средний балл итогового показателя по 85 организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования



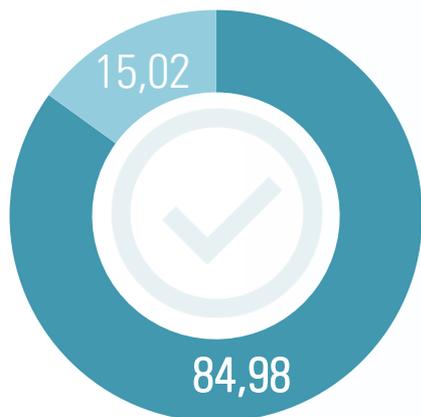
Средний балл итогового показателя по 38 организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования



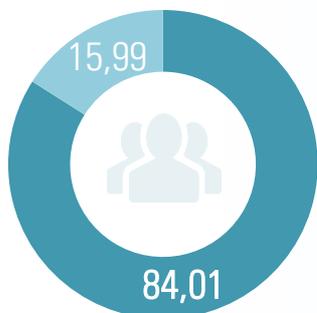
Средний балл итогового показателя по 13 организациям, реализующим дополнительные образовательные программы



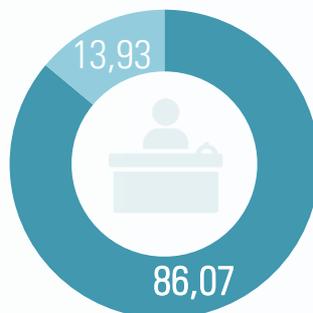
№	Оцениваемый критерий	Средний балл по организациям		
		дошкольного образования	общего образования	дополнительного образования
1.	 Открытость и доступность информации об организации	90,64	93,79	92,07
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	92,11	91,31	96,42
3.	 Доступность услуг для инвалидов	43,99	57,75	53,16
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	97,90	94,39	99,51
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	95,86	91,30	99,40
Итоговый показатель		84,10	85,71	88,11



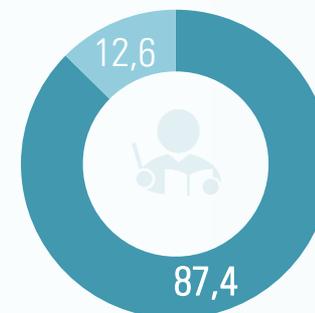
84,98 балла - средний балл итогового показателя по **523** организациям, реализующим образовательные программы по всем типам организаций города Казани (все районы)



Средний балл итогового показателя по 308 организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования



Средний балл итогового показателя по 166 организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования



Средний балл итогового показателя по 49 организациям, реализующим дополнительные образовательные программы



№	Оцениваемый критерий	Средний балл по организациям		
		дошкольного образования	общего образования	дополнительного образования
1.	 Открытость и доступность информации об организации	90,49	93,55	92,10
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	90,77	91,91	93,71
3.	 Доступность услуг для инвалидов	45,92	56,48	53,30
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	97,62	95,37	99,08
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	95,26	93,06	98,79
Итоговый показатель		84,01	86,07	87,40



ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, НА ТЕРРИТОРИИ
ГОРОДА КАЗАНИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенных на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», правилам размещения.
2. Проводить системную работу по созданию условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.
3. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а так же родителей (законных представителей) качеством образовательной деятельности.

Основными направлениями улучшения интегральных показателей являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций;
- повышение комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.



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