

**Содержательные предложения и рекомендации по мероприятиям  
по устранению выявленных недостатков и улучшению качества  
работы для образовательной организации  
Самарской области**

**по итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной  
деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на  
территории Самарской области в 2025 году**

**Самара, 2025**

## 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 целях обеспечения информационной открытости организация обязана обеспечить размещение на стендах исчерпывающего перечня сведений, регламентированного законодательством (11 позиций).

*Количество позиций, размещенных на стенде на момент оценки:*

**11**

**На информационном стенде размещены все требуемые сведения.**

### ***1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»***

Информационное наполнение официального сайта организации должно включать комплекс обязательных к публикации данных (40 позиций).

*Количество документов, размещенных на сайте на момент оценки:*

**40**

**Таким образом, на официальном сайте размещены все требуемые сведения.**

### **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 6-ти дистанционных способов обратной связи: телефон, электронная почта, электронные сервисы обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "Часто задаваемые вопросы"), госуслуги.ру, мессенджеры, ссылки на социальные сети, техническая возможность для 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:

5

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

- В ходе проверки не подтверждена актуальность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации. Рекомендация: обеспечить наполнение и регулярное обновление раздела для снижения нагрузки на сотрудников и оперативного информирования граждан.

### **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):

96,4%

#### **Рекомендации:**

Отказ от бумажных носителей в пользу сайта создает информационный вакуум для части аудитории. Важные объявления должны дублироваться на стендах в доступном и визуально привлекательном виде.

Информация должна быть ориентирована на потребности целевых групп. Официальные документы целесообразно размещать в папках-скорошивателях, а на стенах – навигацию, анонсы событий и другие актуальные для учеников и родителей материалы (с обязательным регулярным обновлением).

Целесообразно использовать интерактивные форматы: доски вопросов, разделы для объявлений от учащихся, визуализацию успехов.

Для организации информации можно использовать «быстрые» форматы: инфографику, схемы, QR-коды.

Востребованы информационные киоски и интерактивные панели. Это особенно востребовано у учащихся и родителей, привыкших к цифровым сервисам.

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):**

98,8%

### ***Рекомендации и предложения:***

Для обеспечения высокой удовлетворенности открытостью и доступностью информации на сайте необходимо внедрить системную работу по трем направлениям. Во-первых, необходимо закрепить персональную ответственность за своевременным обновлением разделов, установив четкую периодичность проверки актуальности данных. Во-вторых, целесообразно регулярно проводить тестирование удобства пользования сайтом, в том числе с привлечением фокус-групп из родителей и учеников, чтобы выявлять и устранять сложности в поиске информации. В-третьих, внутренний мониторинг удовлетворенности следует дополнить сбором онлайн-откликов через формы на сайте. Это позволит оперативно адаптировать контент под реальные запросы пользователей.

## **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:*

6

**Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.**

### ***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):

92,7%

#### Рекомендации:

Для повышения удовлетворенности комфортностью условий необходимо вести системную работу по трем ключевым направлениям.

Во-первых, целесообразно утвердить регулярный мониторинг состояния здания, мебели и территории с акцентом на оперативное устранение мелких неисправностей (фурнитура, освещение) и косметический ремонт. Особое внимание следует уделить чистоте и оснащению санитарно-гигиенических помещений, а также поддержанию комфортного температурного режима и понятной навигации.

Во-вторых, рекомендуется разработать программу поэтапного материально-технического переоснащения (оборудование, инвентарь) и комплексного благоустройства прилегающей территории, включая зоны отдыха и спорта, ориентируясь на запросы участников образовательного процесса.

В-третьих, необходимо оптимизировать организацию второстепенных, но важных сервисов: повысить качество питания, рассмотреть возможность установки вендинговых аппаратов, а также провести анализ расписания с точки зрения предотвращения перегрузок учащихся и педагогов.

Для оценки эффективности принимаемых мер целесообразно проводить регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей образовательных 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:

2

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

- 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 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;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Количество условий доступности для инвалидов:

3

**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.
- 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).

### **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):**

0,0%

#### **Рекомендации:**

Для сохранения высокого уровня доступности услуг для маломобильных групп населения необходимы следующие меры.

Необходимо осуществлять регулярный аудит и поддержание в рабочем состоянии всех элементов безбарьерной среды: пандусов, поручней, лифтов, тактильных указателей и специализированных санузлов, строго в соответствии с актуальными нормативами.

Следует обеспечить доступность не только физического пространства, но и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно наладить постоянный канал для обратной связи от людей с ОВЗ и проводить внутренний мониторинг удовлетворенности, чтобы оперативно выявлять и устранять проблемные точки.

#### 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):**

**96,9%**

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

**97,9%**

**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):**

**100,0%**

#### **Рекомендации:**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и повышения этого уровня целесообразно разработать и внедрить четкие стандарты коммуникации, основанные на принципе уважения к личности, которые включают умение выслушать, проявить эмпатию и дать понятный ответ на запрос. Необходимо организовать для сотрудников регулярные тренинги по развитию коммуникативных навыков и разрешению конфликтных ситуаций, чтобы обеспечить применение стандартов на практике. Следует проводить внутренний мониторинг удовлетворенности, дополненный сбором отзывов о конкретных ситуациях общения.

## 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):

93,8%

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

90,6%

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

96,9%

### ***Рекомендации:***

Для комплексного повышения удовлетворенности условиями оказания услуг необходимо выстроить систему, основанную на трех ключевых элементах. Основой для улучшений должен стать проактивный диалог с аудиторией через регулярные опросы и дни открытых дверей, чтобы выявлять проблемы по первым сигналам. Не менее важны инвестиции в комфорт сотрудников, включая тренинги по коммуникациям и профилактике выгорания, что напрямую влияет на качество обслуживания. Эффективность этих мер должна оцениваться через регулярные замеры удовлетворенности, чтобы управленческие решения основывались на конкретных данных.