



КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ПРОХЛАДНЭ МУНИЦИПАЛЬНЭ  
КУЕЙМ ЩІЭНЫГЪЭ ЕГЪЭГЪУЭТЫНЫМКІЭ И ІУЭХУ ЩІАПІЭ

КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ  
РАЙОНУНУ ЖЕР ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫНЫ БИЛИМ БЕРІУ УПРАВЛЕНИЯСЫ

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ  
ПРОХЛАДНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КБР

## П Р И К А З

от 30.12.2022 г.

гор. Прохладный

№-706

### **О результатах участия образовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями образования в 2022 году**

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты», письмом Минпросвещения и науки КБР № 22-01-31/11428 от 27.12.2022г., аналитическим отчетом (июнь – октябрь 2022) оператора НОКО ООО «Научно-образовательный центр» г. Нальчика, Положением о МКУ «Управление образования местной администрации Прохладненского муниципального района КБР», утвержденным постановлением местной администрации Прохладненского муниципального района от 14.02.2018г. № 92 (с изм. и доп.), в целях устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году и дальнейшей работы по повышению качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Прохладненского муниципального района,

### **П Р И К А З Ы В А Ю :**

1. Принять к исполнению аналитический отчет оператора о результатах участия образовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий оказания услуг (далее - НОКО) в 2022 году (приложение №1).
2. Утвердить аналитическую справку о результатах оценки качества условий оказания услуг в 2022 году образовательными учреждениями Прохладненского муниципального района (приложение № 2).
3. Руководителям МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд» (Утова А.М.), МКОУ «СОШ №2 с. Карагач» (Заптиева Т.Х.), МКОУ «СОШ с. Малакановского»

(Соттаева Ф.А.), МКОУ «СОШ с. Прималкинского» (Шкуратовой И.В.), МКОУ «СОШ им. П. П. Грицяя ст. Солдатской» (Коновалов О.Е.) и МКОУ «СОШ с. Учебного» (Строева Н.В.):

- в срок до 18.01.2023г. разработать и предоставить в Управление образования проект плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году, на 2023 год в формате .doc. по форме (приложение № 3)
- назначить ответственное лицо по контролю за исполнением мероприятий утвержденного плана ОУ и в срок до 18.01.2023г. предоставить копию документа в Управление образования на адрес [sektor.ro@mail.ru](mailto:sektor.ro@mail.ru);
- в срок до 15.02.2023г. обеспечить размещение утвержденного распоряжением главы местной администрации Прохладненского муниципального района плана мероприятий ОУ по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году, на 2023 год, на официальном сайте ОУ;
- ежеквартально в срок до 03 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять в Управление образования информацию об исполнении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году, на 2023 год, по форме (приложение №3) и пояснительной записки к отчету;
- обеспечить размещение на официальном сайте ОУ ежеквартального отчета об исполнении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году;
- обсудить результаты каждого показателя и параметров оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования в 2022 году на заседании педагогического совета и принять соответствующее решение. Копию решения предоставить в Управление образования в срок до 15.02.2023г. на адрес [sektor.ro@mail.ru](mailto:sektor.ro@mail.ru).

4. Отметить положительной работу педагогических коллективов МКОУ «СОШ с. Учебного» и МКОУ «СОШ с. Малакановского» по достижению высоких показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности учреждениями.

5. Руководителям всех образовательных учреждений Прохладненского муниципального района:

- обратить внимание на содержание и порядок принимаемых локальных нормативно-правовых актов (приказов, правил, инструкций, положений и других);

- проводить мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг по окончании каждого полугодия и публиковать результаты мониторинга (опроса) на официальном сайте ОУ.

6. Отделу информационно-методического сопровождения Управления образования (Негрей Н.В.):

- по запросу ОУ оказать методическую и практическую помощь в составлении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году, на 2023 год;
- провести 30.03.2023г. практический семинар-совещание руководителей и ответственных должностных лиц ОУ по изучению анкеты о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, и определению результатов опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на основе соответствующей анкеты.

7. Муниципальному координатору мероприятий по участию образовательных учреждений Прохладненского муниципального района КБР в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности (Иванова С.В.):

- в срок до 15 февраля 2023г. предоставить в Минпросвещения и науки КБР сводный, утвержденный главой местной администрации Прохладненского муниципального района КБР, план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году, на 2023 год (МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ с. Малакановского», МКОУ «СОШ с. Прималкинское», МКОУ «СОШ им. П. П. Грицай ст. Солдатской» и МКОУ «СОШ с. Учебного»);
- ежеквартально в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять в Минпросвещения, науки и по делам молодежи КБР сводный отчет об исполнении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году, на 2022 год;
- в срок до 03.02.2023г. провести мониторинг формата представления информации, обязательной к размещению, и наполняемости официальных сайтов МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ с. Малакановского», МКОУ «СОШ с. Прималкинское», МКОУ «СОШ им. П. П. Грицай ст. Солдатской» и МКОУ «СОШ с. Учебного» и предоставить аналитическую справку.

8. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя начальника МКУ «Управление образования местной администрации Прохладненского муниципального района КБР» (Шахрай Н.В.).

Начальник  
МКУ «УО местной администрации  
Прохладненского муниципального района КБР»



Т.П. Золко

Аналитическая справка о результатах участия общеобразовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий оказания услуг (далее - НОКО) в 2022 году

В НОКО в 2022 году приняли участие шесть общеобразовательных учреждений (далее - ОУ): МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд», МКОУ «СОШ №2 с. Карагач», МКОУ «СОШ с. Малакановского», МКОУ «СОШ с. Прималкинского», МКОУ «СОШ им. П. П. Грицая ст. Солдатской» и МКОУ «СОШ с. Учебного».

Оператором проведения НОКО выступало ООО «Научно-образовательный центр» г. Нальчика.

НОКО осуществлена была по следующим общим критериям оценки качества образовательной деятельности указанных учреждений, влияющих на качество условий оказания услуг в сфере образования:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Доступность услуг для инвалидов;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
5. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

Источниками расчета показателей НОКО послужили:

- Официальные сайты ОУ;
- Результаты изучения условий оказания услуг ОУ, полученных в результате наблюдения и посещения ОУ экспертом Оператора;
- Результаты мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование в бумажной форме), контрольных телефонных звонков, телефонного опроса получателей услуг общеобразовательных учреждений-участников НОКО -2022.

Показатели и параметры оценки качества образовательной деятельности учреждений приведены в таблице (приложение).

На основании аналитического отчета Оператора НОКО о результатах проведения независимой оценки качества условий в сфере образования (июнь – октябрь 2022г.) и итогового значения по совокупности общих критериев показателей, характеризующих общие критерии оценки установлено, что в 2022 году только одна школа-участница НОКО (МКОУ «СОШ с. Учебного») получила максимальную итоговую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности в 100 баллов.

В 2022 году по сравнению с 2021 годом произошли существенные

положительные изменения в структуре всех показателей оценки НОКО (таблица). По всем показателям темп роста составил более чем в 1,03 раза. Итоговое значение оценки критериев НОКО в среднем по району составило в 2022 году 98,83 баллов из 100 максимально возможных и по сравнению с результатами оценки в 2021 году значение итоговой оценки НОКО в среднем по району возросло в 1,07 раза.

У 50,0% общеобразовательных учреждений, принявших участие в НОКО в 2022 году (3 школы: МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд», МКОУ «СОШ с. Малакановского», МКОУ «СОШ с. Учебного»), средняя итоговая оценка НОКО составляет от 99,46 до 100,0 баллов.

Минимальная итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в 96,72 балла получена школой с. Прималкинского.

4 показателя оценки критериев, таких как, критерий открытости и доступности информации об организации, критерий комфортности условий предоставления услуги, критерий доброжелательности, вежливости работников организации и критерий удовлетворенности условиями оказания услуг составляет в среднем по ОУ района немногим более 98 баллов.

Минимальная оценка в 95,9 бал. по удовлетворенности получателей услуг условиями их оказания у СОШ ст. Солдатской. У СОШ с. Прималкинского минимальная оценка в 94,9 бал. по критерию доступности услуг для инвалидов.

По трем ОУ (СОШ №2 с. Алтуд, СОШ с. Малакановского и СОШ с. Учебного) объем информации о деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения, на информационных стендах, ее содержание и порядок (форма), размещение которых установлено нормативно-правовыми актами, включая отношение к количеству материалов, фактически соответствовал нормативам и актам, и оценен в 100 баллов. Самый низкий уровень оценки по данному критерию получила СОШ №2 с. Карагач (96 бал.).

В целом можно отметить, что по всем ОУ доля респондентов составила в среднем 40%, ответы которых и определили недостаточный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг.

Только опрошенные респонденты – получатели услуг МКОУ «СОШ с. Учебного» удовлетворены полностью качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности ОУ, размещенной на информационных стендах в помещении ОУ, удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в ОУ (макс. оценка 100 баллов). По другим ОУ данный показатель характеризует не достаточную работу с получателями услуг по условиям осуществления образовательной деятельности, и неполную проработанность исполнения вопросов, отмеченных в анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Если все ОУ, принявшие участие в НОКО в 2021 году, получили высшую оценку в 100 баллов по обеспечению в ОУ комфортных условий для предоставления услуг, то в 2022 году отмечены недостатки по условиям, характеризующим доступность услуг для инвалидов в МКОУ «СОШ с. Прималкинского» (оценка в 94,4 баллов).

Предложения по результатам НОКО в 2022 году:

Руководителям ОУ обратить внимание на содержание и порядок принимаемых приказов, правил, инструкций, положений.

Обеспечить прямое соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте, ее содержанию и порядку.

Продолжить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг по вопросам условий осуществления образовательной деятельности ОУ.

Обеспечить дальнейшую работу по повышению доступности услуг для инвалидов.

В целях устранения недостатков, отмеченных в ходе проведения НОКО в 2022 году:

обсудить результаты каждого показателя и параметров оценки НОКО на заседании педагогического совета и общего собрания работников, принять соответствующие решения;

разработать план мероприятий по устранению недостатков, отмеченных в ходе проведения НОКО в 2022 году, на 2023 год.

09.01.2023г.

Главный специалист Иванова С.В.

Таблица к аналитической справке  
 Параметры оценки критериев НОКО в 2022 году, баллов (из 100 бал.)

ОУ	Критерии					Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации
	открытости и доступности информации об организации	комфортности и условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	доступности услуг для инвалидов	доброжелательности, вежливости работников организации	удовлетворенности условиями оказания услуг	
1. МКОУ «СОШ №2 с. Алтуд»	100	99	100	100	98,3	99,46
2. МКОУ «СОШ №2 с. Карагач»	96	100	100	99	98,9	98,78
3. МКОУ «СОШ с. Малакановского»	100	100	100	100	99,2	99,84
4. МКОУ «СОШ с. Прималкинского»	98,4	96	94,9	97,2	97,1	96,72
5. МКОУ «СОШ им. П. П. Гридая ст. Солдатской»	99,1	98,5	100	97,4	95,9	98,18
6. МКОУ «СОШ с. Учебного»	100	100	100	100	100	100
<b>По району в среднем – 2022г.</b>	593,5/6= <b>98,92</b>	593,5/6= <b>98,92</b>	594,9/6= <b>99,15</b>	593,6/6= <b>98,93</b>	589,4/6= <b>98,23</b>	592,98/6= <b>98,83</b>
<b>По району в</b>	675,2/7=	662,0/7=	613,8/7=	616,4/7=	666,0/7=	646,68/7=

среднем – 2021г.	96,46	94,57	87,69	88,06	95,14	92,38
Темп роста, раз	1,03	1,05	1,13	1,12	1,03	1,07

Приложение № 3  
к приказу от 30.12. 2022г. № \_\_\_\_

**ПЛАН**  
мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
муниципального казенного общеобразовательного учреждения  
«Средняя общеобразовательная школа \_\_\_\_\_»  
Прохладненского муниципального района в 2022 году,  
на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
<b>I. Открытость и доступность информации об образовательной организации</b>					
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					

<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации</b>					
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					

-----  
 <1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными [Законом](#) Российской Федерации "[Об основах охраны](#) здоровья граждан в Российской Федерации", "[Об образовании](#) в Российской Федерации"

<2> [Графа](#) "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Директор МКОУ «СОШ с. \_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Исп. \_\_\_\_\_