

КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР
РЕСПУБЛИКЭМ
ЕГЪЭДЖЭНЫГЪЭМКІЭ,
ЩІЭНЫГЪЭМРЭ ЩІАЛЭГЪУАЛЭМ Я
ІУЭХУХЭМКІЭ И МИНИСТЕРСТВЭ



КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР
РЕСПУБЛИКАНЫ
ЖАРЫКЪЛАНДЫРЫУ, ІЛМУ ЭМДА,
ЖАШ ТЁЛЮНЮ ИШЛЕРИ ЖАНЫ
БЛА МИНИСТЕРСТВОСУ

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ, НАУКИ И ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

360000, г. Нальчик, ул. Кешокова, д.43, тел.: 42-04-13, факс: 42-13-47, e-mail: minobrsc@kbr.ru
ОКПО 00086029, ОГРН 1020700759200 Л/сч. № 04042001440 в УФК по КБР, р/сч. 40101810100000010017, ИНН 0711033902

№ 22-01-31/513
от 26.01.2021 г.

Главам
местных администраций муниципальных
районов и городских округов
Кабардино-Балкарской Республики

В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и постановления Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» просим разработать и утвердить план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг муниципальными образовательными организациями и учреждениями культуры в 2020 году, который просим представить до 15 февраля 2021 г.

Назначить ответственное лицо по контролю за исполнением мероприятий утверждённого плана и ежеквартально представлять информацию до 5 числа месяца, следующего за отчётным кварталом.

Также напоминаем, что вопрос организации и проведения независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг в КБР (далее - НОКО) находится на особом контроле Администрации Главы КБР и рассматривается Общероссийским общественным движением «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ».



Обращаем внимание, что в плане мероприятий по устранению недостатков, по итогам проведения НОКО в 2019 году показатель «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов» не выполнены в полном объёме. Это обусловлено тем, что запланированные мероприятия перенесены на неопределённый срок в связи с тем, не было предоставлено дополнительное финансирование.

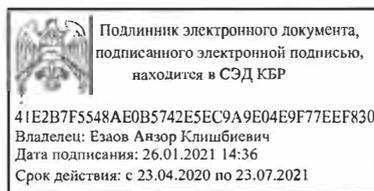
Учитывая изложенное, просим обратить особое внимание при составлении планов по устранению недостатков, составленных по итогам проведения НОКО в 2020 году на содержание и сроки мероприятий, которые должны быть достижимы в течение отчётного года и соотнесены с объёмом необходимых мероприятий (работ) по устранению выявленных по итогам проведённой НОКО недостатков.

Вместе с тем представляем для принятия соответствующих мер Аналитический отчёт и количественный результат проведения независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг в сфере образования и культуры Кабардино-Балкарской Республики (сентябрь-ноябрь 2020 г.).

Приложение: электронный файл в 1 экз.

И.о. министра

А. Езаов



Общество с ограниченной ответственностью
«Научно-образовательный центр»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями в сфере образования
(сентябрь-ноябрь 2020 г.)

Нальчик – 2020 г.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, осуществляющих свою деятельность на территории КБР.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ООО «Научно-образовательный центр» в рамках выполнения условий государственного контракта №386 от **10.08.2020 г.**

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ.....	5
3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ	16
4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГРАЖДАН	19
5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ	21
1. Показатели и параметры, характеризующие открытость и доступность информации организации, оказывающей социальные услуги в сфере образования.....	23
2. Показатели и параметры, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуги в сфере образования	175
3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов	265
4. Показатели и параметры, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций образования.....	370
5. Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.	503
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	637
Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий предоставления образовательных услуг.....	641
Рекомендации для образовательных организаций по улучшению качества условий оказания услуг	646
Предложение по улучшению качества деятельности организаций.....	644

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В целях повышения качества условий оказания услуг, предоставляемых образовательными организациями, во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» с 2013 года в Кабардино-Балкарской Республике осуществляется деятельность по созданию системы независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями.

Согласно п. «в» ст. 8. Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «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, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации образования; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации образования; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов»¹.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования, размещаются на официальных сайтах в сети «Интернет».

¹ Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «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 и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Цель исследования: сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР;

Объект исследования: условия оказания услуг организациями в сфере образования на территории КБР;

Предмет исследования: содержание и организация деятельности по реализации условий открытости и доступности информации об организации образования; комфортности условий предоставления социальных услуг, доброжелательности, вежливости работников организации образования; удовлетворенности получателей условиями оказания услуг, а также доступности социальных услуг для инвалидов следующими образовательными организациями образования на территории КБР:

Городской округ Нальчик

1. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 11» г.о. Нальчик
2. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 12» г.о. Нальчик
3. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 14» г.о. Нальчик
4. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 15» г.о. Нальчик
5. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 19 им. Героя Советского Союза А.Ю. Байсултанова» г.о. Нальчик
6. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 25» г.о. Нальчик
7. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 31» г.о. Нальчик