

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
общеобразовательной организации Республики Коми в 2021 году**

Объект исследования: МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА» С. АЙКИНО

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены посредством:

- 1) Анализа официального сайта, статистических данных, представленных в публичных докладах и других официальных источниках информации, по обследуемой образовательной организации (экспертная оценка);
- 2) Проведения анкетирования потребителей услуг образовательной организации (онлайн опрос).

Выборка

Общереспубликанский показатель охвата респондентов по общеобразовательным организациям (далее - ОО) Республики Коми составил 62,10 %.

Выборка опрошенных посредством онлайн-анкеты по МУНИЦИПАЛЬНОМУ БЮДЖЕТНОМУ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ «СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА» С. АЙКИНО составила 218 респондентов (46,98 % от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

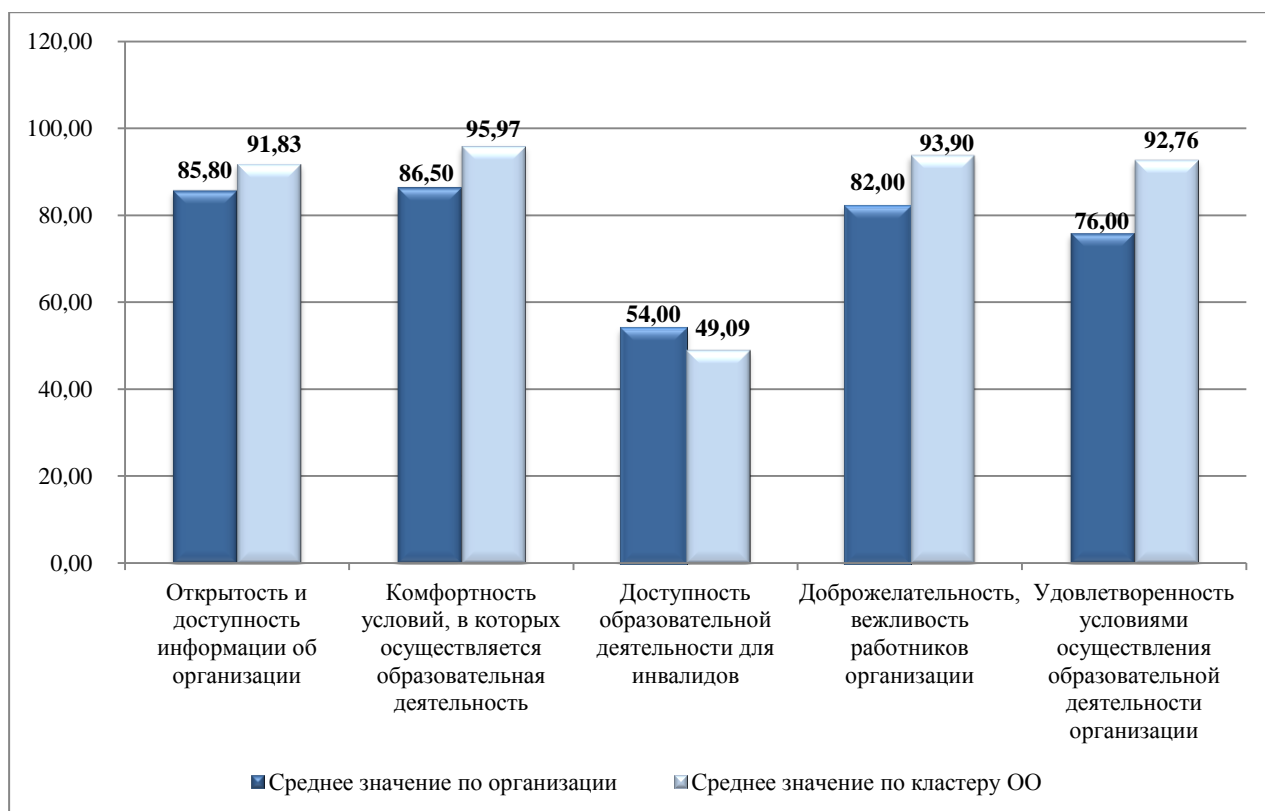
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий		Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя <i>по организации</i>	Среднее достигнутое значение по кластеру ОО	Среднее достигнутое значение по РК
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»					
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.	100	86	90	94
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	71	90	94
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	100	91	94
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	100	91	93
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам; раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100	100	91	93
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	75	94	95
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	74	93	95
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	76	94	95
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	85,80	91,83	93,92

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	100	99	100
2.1.1	Наличие комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации.	100	100	99	100
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	73	93	94
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	73	93	94
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	86,50	95,97	96,95
Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	40	21	17
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.	100	40	21	17
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	60	55	55
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 услуг сурдопереводчика; альтернативные версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	100	60	55	55
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	60	69	68
3.3.1	Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	60	69	68
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	54,00	49,09	47,64

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	83	94	94
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги.	100	83	94	94
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	100	81	94	95
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.	100	81	94	95
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	82	94	95
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.).	100	82	94	95
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	82,00	93,90	94,47
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»					
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	75	92	93
5.1.1	Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	75	92	93
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	100	75	93	94
5.2.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации.	100	75	93	94
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	77	93	94
5.3.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	77	93	94
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	76,00	92,76	93,67
Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.		100,00	76,86	84,71	85,33

Соотношение среднего значения по критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией с итоговым по кластеру

«Общеобразовательные организации»



Преимущества и недостатки в деятельности организации

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по организации, наиболее высоко респонденты оценили доступность образовательной деятельности для инвалидов – 54,00 %, что выше среднего значения по кластеру ОО.

В рамках дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации, предоставляющей услуги, следует уделить внимание следующим критериям, которые в ходе исследования набрали балл ниже среднего значения по кластеру ОО:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

По информационным стендам в помещении организации, в частности:

1. Документы о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг
2. О наличии и порядке оказания платных образовательных услуг

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

По организации комфортных условий для предоставления услуг, в частности: комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Доля получателей образовательных услуг отметили, что доброжелательность и вежливость в недостаточной степени проявляется со стороны сотрудников организации.

Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Несмотря на высокий средний показатель организации по отношению к среднему значению по кластеру ОО, респонденты выделяют ряд проблем по оборудованию помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом требований к обеспечению доступности для инвалидов, в частности:

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. Специальные кресла-коляски
3. Специальные оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Для устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, рекомендуется провести ряд мероприятий:

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

1) Привести в соответствии информацию о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, утвержденным Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2021 г. № 273 – ФЗ (ред. от 17.02.2021 г.) статья 29.

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Обеспечить в организации формирование комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованную соответствующей мебелью.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

1) Организация мероприятий, направленных на построение конструктивного взаимодействия работников ОО с потребителями услуг (освещение вопросов профессиональной этики на коллективных совещаниях и семинарах);

2) Организация индивидуальных и групповых консультаций сотрудников ОО с психологом.

Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в соответствие со ст. 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также перечнем, установленным Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), в частности:

1. Выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
2. Специальными сменными креслами-колясками
3. Специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации