

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности  
общеобразовательной организации Республики Коми в 2022 году**

**Объект исследования:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 11"

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 50,26 %.

Выборка опрошенных посредством онлайн-анкеты по МУНИЦИПАЛЬНОМУ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМУ УЧРЕЖДЕНИЮ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 11" составила 218 респондентов (70,78 % от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий		Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя по организации	Среднее достигнутое значение по кластеру ОО	Среднее достигнутое значение по РК
<b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
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	96	94	93
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	93	93	94
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	100	95	93
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	100	98	96
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	98	96
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	93	95	96
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	92	94	96
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	94	95	96
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>96,00</b>	<b>95,27</b>	<b>95,26</b>



<b>Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</b>					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	100	100	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	100	100
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	91	93	95
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.	100	91	93	95
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>95,50</b>	<b>96,62</b>	<b>97,66</b>
<b>Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	0	19	18
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	0	19	18
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	40	51	54
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 инвалидам по слуху (слуху и зрению) 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	40	51	54
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	68	69	72
3.3.1	Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.	100	68	69	72
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>36,40</b>	<b>46,91</b>	<b>48,64</b>



<b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>					
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	89	94	96
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги.	100	89	94	96
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.	100	89	94	96
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.	100	89	94	96
4.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	90	94	96
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	90	94	96
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>89,20</b>	<b>93,97</b>	<b>95,92</b>
<b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»</b>					
5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	82	91	94
5.1.1	Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	82	91	94
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.	100	89	93	95
5.2.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации.	100	89	93	95
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	87	94	96
5.3.1	Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	100	87	94	96
<b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>		<b>100,00</b>	<b>85,90</b>	<b>92,71</b>	<b>95,02</b>
<b>Итоговое значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.</b>		<b>100,00</b>	<b>80,60</b>	<b>85,10</b>	<b>86,50</b>



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 итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации высокое. Наиболее высоко респонденты оценили «Открытость и доступность информации об организации» (96,00 баллов).

Для дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации, предоставляющей услуги, следует уделить внимание критерию, который в ходе исследования набрал балл ниже среднего значения по кластеру ОО:

**Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

По оборудованию помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом требований к обеспечению доступности для инвалидов, в частности:

1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
3. Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. Специальные кресла-коляски
5. Специальные оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации
6. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
7. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
8. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)



#### **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

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

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

*По организации комфортных условий для предоставления услуг, в частности:*

- |   |
|---|
| 1. Комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью |
| 2. Доступность питьевой воды в помещении 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 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

Оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в соответствии 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. Входные группы пандусами (подъемными платформами)                            |
| 2. Выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов                 |
| 3. Адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами           |
| 4. Специальными сменными креслами-колясками                                     |
| 5. Специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с иными категориями получателей услуг, в частности:

- |  |
|--|
| 1. Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию  |
| 2. Дублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 3. Предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                             |

#### **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 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:

- |   |
|---|
| 1. Комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованную соответствующей мебелью |
| 2. Доступность питьевой воды в помещении организации                        |