

РЕЗУЛЬТАТЫ
независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
организациями, осуществляющими образовательную деятельность
в Кировской области в 2022 году

В соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – НОКО), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

В 2022 году НОКО проведено в отношении 490 образовательных организаций Кировской области, в т.ч.:

448 общеобразовательных организаций (96 – государственных, 346 – муниципальных, 6 – частных);

41 профессиональной образовательной организации (39 – государственных, 2 – частные);

1 организации дополнительного профессионального образования (КОГОАУ ДПО «Институт развития образования Кировской области»).

В текущем году сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями осуществлялось организацией-оператором – ООО ИЦ «НОВИ» (г. Орел) на основании заключенного государственного контракта от 05.05.2022 № 17.

При проведении НОКО использовались показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, утвержденные приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114.

При расчете итоговых значений показателей использовался Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н.

В 2022 году НОКО проводилась по 5 общим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

1 критерий – «Открытость и доступность информации об организации»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационном ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Показатель представлен 2 индикаторами:

соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1 определяется как среднее арифметическое значение двух индикаторов.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Индикатор представлен 4 позициями оценивания: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении организации;

удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя определяется как среднее арифметическое значение двух индикаторов.

Значение критерия 1 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{1.1} + 0,3 \times \Pi_{1.2} + 0,4 \times \Pi_{1.3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 1 критерию – 100. Наивысший результат набрали 36 организаций. Среднее значение по данному критерию составляет 93,16 балла.

Результаты образовательных организаций Кировской области по 1 критерию «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 1 критерию
		1.1	1.2	1.3	
	Средний балл	92,43	88,29	97,37	93,16
168	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 10 им. К.Э. Циолковского» города Кирова	100	90	100	97

2 критерий – «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий представлен следующими двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий для предоставления услуг. Индикатор представлен 5 позициями оценивания: комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации.

Показатель 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Значение критерия 2 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^2 = (0,5 \times П_{2.1} + 0,5 \times П_{2.2})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 2 критерию – 100. Наивысший результат набрали 127 организаций. Среднее значение по 2 критерию составляет 93,58 балла.

Результаты образовательных организаций Кировской области по 2 критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели		Итого по 2 критерию	Рейтинг
		2.1	2.2		
	Средний балл	94,41	92,76	93,58	-
107	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 10 им. К.Э. Циолковского» города Кирова	100	100	100	

3 критерий – «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания: 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Значение критерия 3 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^3 = (0,3 \times P_{3.1} + 0,4 \times P_{3.2} + 0,3 \times P_{3.3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 3 критерию – 100. Наивысший результат набрала 1 организация. Среднее значение по 2 критерию составляет 49,29 балла.

Результаты образовательных организаций Кировской области по 3 критерию «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 3 критерию
		3.1	3.2	3.3	
	Средний балл	13,76	44,2	91,59	49,29
90.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 10 им. К.Э. Циолковского» города Кирова	0	80	88	58,4

4 Критерий – «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Значение критерия 4 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^4 = (0,4 \times П_{4.1} + 0,4 \times П_{4.2} + 0,2 \times П_{4.3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 4 критерию – 100. Наивысший результат набрали 152 организации. Среднее значение по данному критерию составляет 96,95 балла.

Результаты образовательных организаций Кировской области по 4 критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

170.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 10 им. К.Э. Циолковского» города Кирова	100	99	100	99,6
------	--	-----	----	-----	------

5 Критерий – «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации; удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Значение критерия 5 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^5 = (0,3 \times П_{5.1} + 0,2 \times П_{5.2} + 0,5 \times П_{5.3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 5 критерию – 100. Наивысший результат набрали 132 организации. Среднее значение по данному критерию составляет 95,83 балла.

Результаты образовательных организаций по 5 критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 5 критерию
		5.1	5.2	5.3	
	Средний балл	94,06	96,13	96,76	95,83
150.	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 10 им. К.Э. Циолковского» города Кирова	99	99	100	99,5

Итоговый рейтинг образовательных организаций по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Кировской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в 2022 году

№ п/п	Наименование муниципального образования <i>(м.о. – муниципальный округ, р-н – район)</i>	Наименование образовательной организации	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
			1. Открытость и доступность информации об организации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
		Средний балл	93,16	93,58	49,29	96,95	95,83	85,76	-
57.	г. Киров	Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 10 им. К.Э. Циолковского» города Кирова	97	100	58,4	99,6	99,5	90,9	48