

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
общеобразовательной организации Республики Коми в 2024 году**

Объект исследования: Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №16» (МО «Ухта»).

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 Республики Коми (далее - ОО) составил 74,48%.

Выборка опрошенных посредством онлайн-анкеты по Муниципальному общеобразовательному учреждению «Средняя общеобразовательная школа №16» (МО «Ухта») составила 565 респондентов (57,89% от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

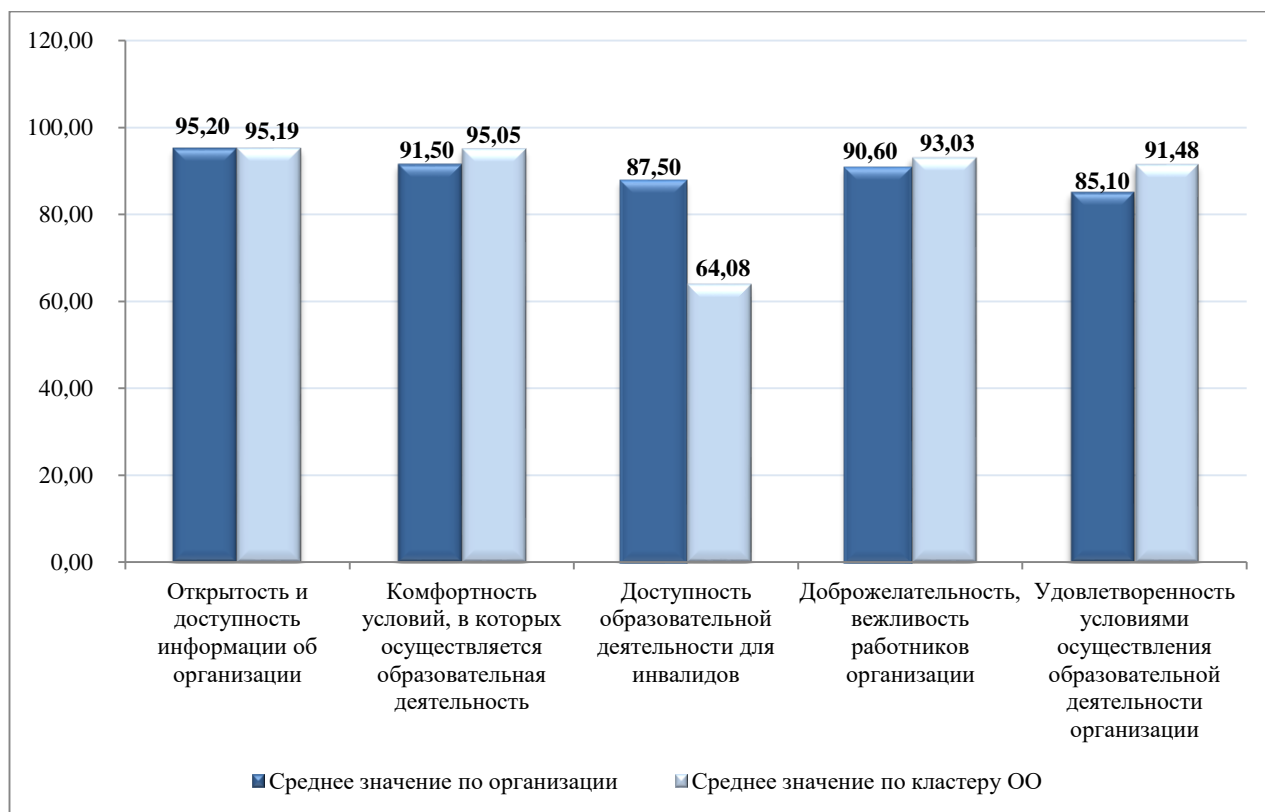
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий		Максимальное значение показателя	Достигнутое значение показателя по организации	Среднее достигнутое значение по кластеру ОО	Среднее достигнутое значение по РК
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.	100	96	94	96
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	93	93	96
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.	100	100	94	96
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100	100	100	98
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах 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	100	98
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	100	91	93	95
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	91	92	95
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	100	91	93	96
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	95,20	95,19	96,18

Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.	100	100	98	99
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги.	100	100	98	99
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организаций.	100	83	92	95
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.	100	83	92	95
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	91,50	95,05	96,94
Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	100	100	32	30
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	100	32	30
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.	100	80	76	83
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; 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.	100	80	76	83
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	100	85	81	86
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	100	85	81	86
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	87,50	64,08	68,03
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	91	93	95

4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	100	91	93	95
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	90	93	95
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	100	90	93	95
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100	91	93	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	91	93	96
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	90,60	93,03	95,48
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	100	80	88	90
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	100	80	88	90
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	100	88	93	95
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр.	100	88	93	95
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.	100	87	93	95
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	100	87	93	95
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.		100,00	85,10	91,48	93,72
Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.		100,00	89,98	87,77	90,07

Соотношение среднего значения по критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации 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» (95,20 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 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Доля получателей образовательных услуг отметили, что доброжелательность и вежливость в недостаточной степени проявляется со стороны сотрудников организации. У сотрудников организации отсутствует личная заинтересованность в повышении качества взаимодействия с получателями услуг.

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. Навигация внутри организации;
3. Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений 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 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

1. Организация мероприятий, направленных на построение конструктивного взаимодействия работников ОО с потребителями услуг (обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии; ввести на регулярной основе рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения);
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. Места отдыха (рекреационных зон), оборудованных необходимой мебелью (стулья, кресла, скамьи и пр.), достаточное количество мест для размещения посетителей во время «пиковой нагрузки» в организации;
2. Разместить на каждом этаже поэтажные схемы помещений (при необходимости они дублированы на первом этаже здания); присутствие указателей и кабинетные таблички, позволяющие идентифицировать помещения организации; размещение по всему зданию специальных указателей, информирующих об основных и запасных выходах из здания, расположении лифтов, пандусов и иных технических средств передвижения (для маломобильных групп граждан);
3. Разместить кулеры с питьевой водой или обеспечить иную возможность доступа к питьевой воде (бутилированная вода, термоспоты, чайники и пр.);
4. Необходимое количество санитарно-гигиенических помещений в организации, с соблюдением чистоты и размещенным графиком уборки.