**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 пообщеобразовательным 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 |
| **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 | 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 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **96,00** | **95,27** | **95,26** |
| **Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** | | | | | |
| 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 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **95,50** | **96,62** | **97,66** |
| **Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»** | | | | | |
| 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 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **36,40** | **46,91** | **48,64** |
| **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 | 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 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **89,20** | **93,97** | **95,92** |
| **Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»** | | | | | |
| 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 |
| **Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.** | | **100,00** | **85,90** | **92,71** | **95,02** |
| **Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.** | | **100,00** | **80,60** | **85,10** | **86,50** |

**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 (тифлосурдопереводчика) |

**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 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. 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 |