

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями Уярского района
Красноярского края, подведомственными
Отделу образования администрации Уярского района
за 2022 год.**

Пояснительная записка

1. Основные результаты

1.1 Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- ✓ Статья 29 Федерального закона “Об образовании в Российской Федерации”.
- ✓ Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1082 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».
- ✓ Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;
- ✓ Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Оценка проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной деятельности для инвалидов (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

Рассматриваемые организации достаточно хорошо наполнили свои официальные сайты необходимой информацией. Средняя оценка у организаций общего образования варьируется от 35 до 42 баллов. Наиболее полна информация представлена на сайтах 2 организаций: Авдинская средняя общеобразовательная школа и Балайская средняя общеобразовательная школа.

После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации. Почти все рассматриваемые организации достаточно хорошо наполнили свои официальные стенды необходимой информацией. Средняя оценка у организаций варьируется от 12 до 15 баллов из 15 возможных. За исключением одной организации – Уярская средняя общеобразовательная школа №2, в ней данный показатель 3 балла.

По результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Основная масса респондентов, обратившихся к стендам организаций, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем, доля удовлетворенных не ниже 86%. Три организации имеют максимальный показатель: Авдинская средняя общеобразовательная школа, Громадская средняя общеобразовательная школа, Толстихинская средняя общеобразовательная школа.

Также респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Почти все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом организации, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, доля удовлетворенных не ниже 94%, за исключением двух организаций – Новопятницкая средняя общеобразовательная школа и Уярская средняя общеобразовательная школа №2 – в них данный показатель составляет 80% и 89% соответственно. Три организации имеют максимальный показатель: Авдинская средняя общеобразовательная школа, Сухонойская средняя общеобразовательная школа и Толстихинская средняя общеобразовательная школа.

При этом на официальных сайтах почти всех образовательных организаций функционирует более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. Только в МБОУ «Сухонойская СОШ» таких способов взаимодействия всего три.

1.2 Результаты удовлетворенности граждан качеством условий предоставления услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована "Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. На сайте bus.gov.ru объем генеральной совокупности называется "Численность респондентов", а число респондентов, реально прошедших опрос "Доля респондентов".

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий предоставления услуг образовательными организациями, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, утвержденными Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 28 октября по 9 ноября 2022 года. Для организаций была создана ссылка для прохождения опроса.

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Из числа респондентов, обратившихся к стендам организаций, подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 86%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", большая часть удовлетворена открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации об ее деятельности - доля

удовлетворенных не ниже 94%, за исключением двух организаций – Новопятницкая средняя общеобразовательная школа и Уярская средняя общеобразовательная школа №2 – в них данный показатель составляет 80% и 89% соответственно. Три организации имеют максимальный показатель: Авдинская средняя общеобразовательная школа, Сухонойская средняя общеобразовательная школа и Толстихинская средняя общеобразовательная школа.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации.

Доля респондентов, удовлетворенных условиями комфортности осуществления образовательной деятельности в организациях колеблется от 67 до 100%. Максимальный показатель у организации Толстихинская средняя общеобразовательная школа.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг практически во всех организациях.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к отчету оператора). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

1.3 Результаты по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

В рамках определения доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ставился вопрос о удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям.

Все респонденты двух организаций, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов: Авдинская средняя общеобразовательная школа и Роцинская средняя общеобразовательная школа. В организации «Уярская средняя общеобразовательная школа №3» число таковых составляет 94%.

В пяти организациях доля удовлетворенных составляет от 50% до 67%: Балайская средняя общеобразовательная школа, Громадская средняя общеобразовательная школа, Сушиновская средняя общеобразовательная школа, Толстихинская средняя общеобразовательная школа, Уярская средняя общеобразовательная школа №2.

В организации «Сухонойская средняя общеобразовательная школа» удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов 33% опрошенных.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности. В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114).

Оценивались две группы показателей:

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);

- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (5 показателей).

Лучше всех оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов в 2 организациях (в наличии 2 условия из 5): Балайская средняя общеобразовательная школа и Роцинская средняя общеобразовательная школа.

В 4 организациях территория оборудована 1 условием из 5: Новопятницкая средняя общеобразовательная школа, Сухонойская средняя общеобразовательная школа, Толстихинская средняя общеобразовательная школа, Уярская средняя общеобразовательная школа №3.

В 4 организациях условия отсутствуют полностью: Авдинская средняя

общеобразовательная школа, Громадская средняя общеобразовательная школа, Сушиновская средняя общеобразовательная школа, Уярская средняя общеобразовательная школа №2.

Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обстоит лучше.

Лучше всех условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обеспечены в 2 организациях (5 из 6 условий): Рощинская средняя общеобразовательная школа и Толстихинская средняя общеобразовательная школа.

В 4 организациях имеется 3 из 6 условий: Балайская средняя общеобразовательная школа, Сухонойская средняя общеобразовательная школа, Уярская средняя общеобразовательная школа №2, Уярская средняя общеобразовательная школа №3.

В 2 организациях присутствует 2 условия: Авдинская средняя общеобразовательная школа, Новопятницкая средняя общеобразовательная школа.

В остальных 2 организациях обеспечено 1 условие: Громадская средняя общеобразовательная школа и Сушиновская средняя общеобразовательная школа.

1.4 Результаты по оценке критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации»

При оценке по данному критерию вопросы анкеты касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Основная масса респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 79%, уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 88%. В 1 организации показатель максимальный по всем двум критериям: Толстихинская средняя общеобразовательная школа.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме.

Почти все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, доля удовлетворенных не ниже 96%. В половине опрошенных организаций показатель максимальный: Авдинская средняя общеобразовательная школа, Рощинская средняя общеобразовательная школа, Сушиновская средняя общеобразовательная школа, Толстихинская средняя общеобразовательная школа, Уярская средняя общеобразовательная школа №2.

1.5 Результаты по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По данному критерию респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Основная масса респондентов готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом, доля удовлетворенных не ниже 82%. В 1 организации показатель максимальный по всем трем критериям: Авдинская средняя общеобразовательная школа

2. Основные недостатки в работе организаций

2.1 Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций и

предложения по их устранению

На официальных сайтах, организаций в отношении которых проводилась независимая оценка, представлена не вся необходимая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802, а также Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

На официальных стендах МБОУ "Сушиновская средняя общеобразовательная школа", МБОУ "Толстихинская средняя общеобразовательная школа", МБОУ "Уярская средняя общеобразовательная школа №3" представлена вся необходимая информация в соответствии с требованиями. В остальных организациях информация на официальных информационных стендах школ размещена не в полном объеме. (Ознакомиться с выявленными недостатками можно в Аналитическом отчете по НОКОУ ОД за 2022 год стр. 19-22).

2.2 Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности и в ходе посещения организаций

Территория, прилегающая к образовательным организациям в отношении, которых проводилась независимая оценка, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Отсутствуют ряд условий, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. (Ознакомиться с выявленными недостатками можно в Аналитическом отчете по НОКОУ ОД за 2022 год стр. 22-24).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Основные результаты.

Таким образом по результатам проведенной независимой оценки качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Уярского района Красноярского края находится высоком уровне. В 60% организаций отмечается очень высокий уровень качества УООД (от 81 до 100 баллов), и в 40% организаций – высокий уровень (от 61 до 80 баллов). Диапазон оценок - от 76 до 93 баллов. Общий средний балл составил 84. При этом, среди критериев, наиболее высокое значение принимают критерии открытости и доступности информации (94 балла), доброжелательности и вежливости работников образовательной организации (94 балла), комфортности условий предоставления услуг (93 балла), удовлетворённости условиями оказания услуг (91 балл). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (47 баллов).

В части критерия открытости и доступности информации, показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» в среднем по всем организациям принимает значение 87 баллов. Показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» - 99 баллов. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» - 95 баллов.

В части критерия комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность показатель: «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» принимает значение 86 баллов, а показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» значение 100 баллов.

В части критерия доступности образовательной деятельности для инвалидов, наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (68 баллов). Наиболее низкое значение принимает показатель «Оборудование

территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (16 баллов), выше оценивается показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (56 баллов).

В части критерия доброжелательности и вежливости работников организаций, значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составил 95 баллов, «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» - 91 балл, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» - 98 баллов.

В части критерия удовлетворённости УООД, значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составило 89,7 балла, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» - 92 балла, показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» - 91 балл.

2. Основные недостатки

По рассмотрении недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки условий осуществления образовательной деятельности можно выделить 2 группы:

- предоставление информации на официальном сайте и информационных стендах в помещениях организаций не соответствует требованиям;
- территории, прилегающие к образовательным организациям и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов.

По критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» и «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» недостатки отсутствуют.

3. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

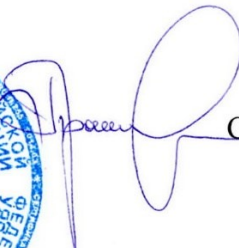
Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

Привести в соответствие с нормативными правовыми актами информацию, размещенную на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации, постоянно обеспечивать её актуальность.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» и «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» недостатки отсутствуют.

Руководитель Отдела образования
администрации Уярского района



 С.В. Приходкина