

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности
общеобразовательной организации Республики Коми в 2023 году**

Объект исследования: Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №14» г. Воркуты

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 68,98 %.

Выборка опрошенных посредством онлайн-анкеты по Муниципальному общеобразовательному учреждению «Средняя общеобразовательная школа №14» г. Воркуты составила 365 респондентов (85,08 % от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает высокую активность респондентов.

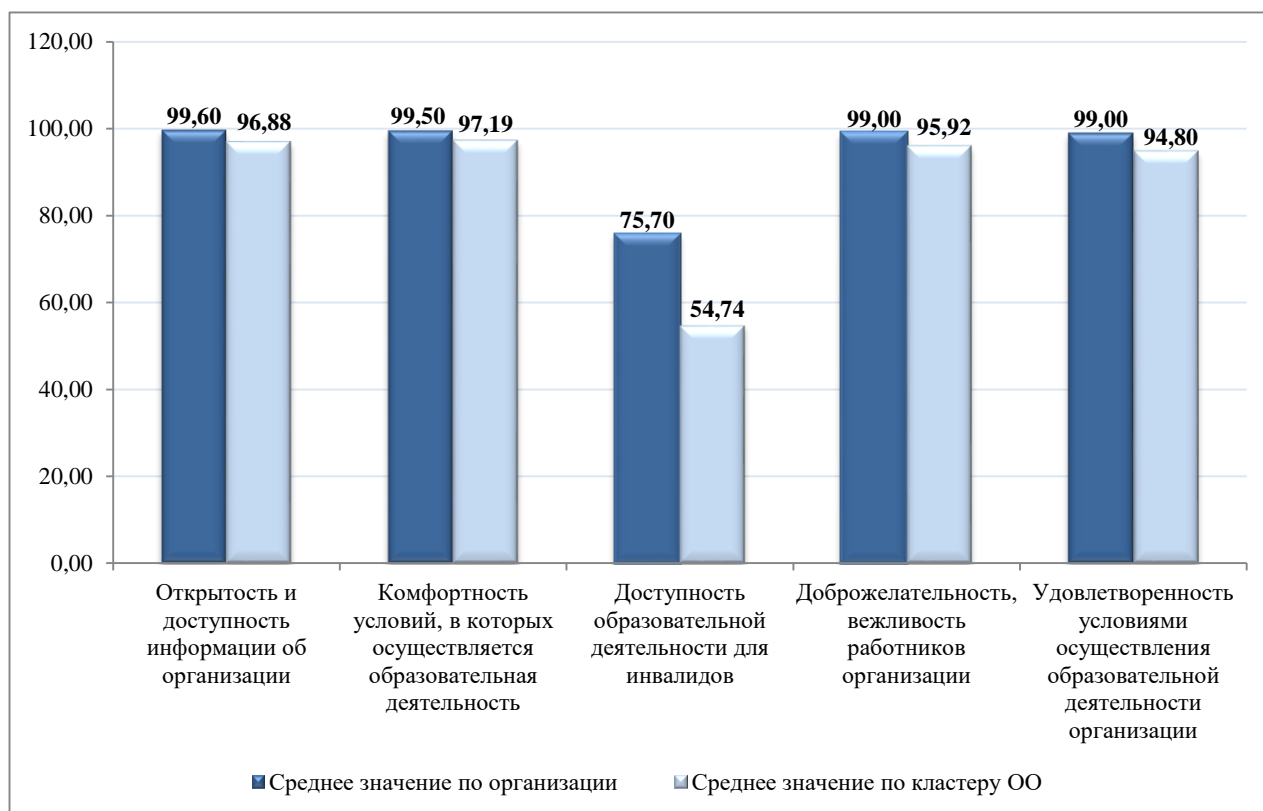
| Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий | | Максимальное значение показателя | Достигнутое значение показателя по организации | Среднее достигнутое значение по кластеру ОО | Среднее достигнутое значение по РК |
|--|--|----------------------------------|--|---|------------------------------------|
| 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 | 100 | 96 | 95 |
| 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 | 100 | 94 | 95 |
| 1.1.2 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами. | 100 | 100 | 99 | 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 | 97 |
| 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 | 97 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. | 100 | 99 | 95 | 97 |
| 1.3.1 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. | 100 | 99 | 95 | 97 |
| 1.3.2 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет». | 100 | 99 | 95 | 97 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки. | | 100,00 | 99,60 | 96,88 | 96,26 |

| Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» | | | | | |
|---|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | 100 | 100 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией. | 100 | 99 | 94 | 96 |
| 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организациями. | 100 | 99 | 94 | 96 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки. | | 100,00 | 99,50 | 97,19 | 98,05 |
| Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. | 100 | 20 | 15 | 14 |
| 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 | 20 | 15 | 14 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. | 100 | 100 | 71 | 71 |
| 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 | 100 | 71 | 71 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. | 100 | 99 | 74 | 75 |
| 3.3.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | 100 | 99 | 74 | 75 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки. | | 100,00 | 75,70 | 54,74 | 55,26 |

| 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 | 99 | 96 | 97 |
| 4.1.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. | 100 | 99 | 96 | 97 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | 100 | 99 | 96 | 98 |
| 4.2.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. | 100 | 99 | 96 | 98 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | 100 | 99 | 96 | 98 |
| 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 | 99 | 96 | 98 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки. | | 100,00 | 99,00 | 95,92 | 97,60 |
| 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 | 99 | 93 | 96 |
| 5.1.1 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. | 100 | 99 | 93 | 96 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг. | 100 | 99 | 95 | 97 |
| 5.2.1 | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр. | 100 | 99 | 95 | 97 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации. | 100 | 99 | 96 | 97 |
| 5.3.1 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации. | 100 | 99 | 96 | 97 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки. | | 100,00 | 99,00 | 94,80 | 97,02 |
| Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации. | | 100,00 | 94,56 | 87,91 | 88,84 |

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» (99,60 баллов).

Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Несмотря на то, что показатель организации выше среднего значения по кластеру ОО по всем критериям, для дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации, предоставляющей услуги, рекомендуется продолжить работу, направленную на улучшение значений по критерию, получившему наименьшую оценку, а именно «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».