

**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 – частных);

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 информационных 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	Рейтинг
		1.1	1.2	1.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>92,43</b>	<b>88,29</b>	<b>97,37</b>	<b>93,16</b>	<b>-</b>
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 51» города Кирова	100	100	96	98,4	13

### **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		
	<b>Средний балл</b>	<b>94,41</b>	<b>92,76</b>	<b>93,58</b>	<b>-</b>
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 51» города Кирова	100	87	93,5	14

### 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:

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

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	Рейтинг
		3.1	3.2	3.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>13,76</b>	<b>44,2</b>	<b>91,59</b>	<b>49,29</b>	<b>-</b>
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 51» города Кирова	0	40	67	36,1	125

#### 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»

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 4 критерию	Рейтинг
		4.1	4.2	4.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>97,22</b>	<b>96,62</b>	<b>97,07</b>	<b>96,95</b>	<b>-</b>
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 51» города Кирова	91	90	94	91,2	44

#### 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	Рейтинг
		5.1	5.2	5.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>94,06</b>	<b>96,13</b>	<b>96,76</b>	<b>95,83</b>	<b>-</b>
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 51» города Кирова	89	87	94	91,1	82

### 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 (м.о. – муниципальный округ, р-н – район)	Наименование образовательной организации	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
			1. Открытость и доступность информации об	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
		<b>Средний балл</b>	<b>93,16</b>	<b>93,58</b>	<b>49,29</b>	<b>96,95</b>	<b>95,83</b>	<b>85,76</b>	<b>-</b>
1.	г. Киров	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 51» города Кирова	98,4	93,5	36,1	91,2	91,1	82,06	289