ВЫПИСКА ИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

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 – частные);

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».

Результат АНОО «Петербургский лицей» - 96,7

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.

Результат АНОО «Петербургский лицей» - 100

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). З начение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Результат АНОО «Петербургский лицей» - 46

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). З начение 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). З начение 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). З
начение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Результат АНОО «Петербургский лицей» - 99,0

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). З начение 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.

Результат АНОО «Петербургский лицей» - 99,1

Итоговый результат 88,16.

Место АНОО «Петербургский лицей» 113 из 372-х.