

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности  
общеобразовательной организацией Республики Коми в 2019 году**

**Объект исследования:** Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Лицей №1» г. Сыктывкара

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 60,05 %.

Выборка опрошенных по Муниципальному автономному общеобразовательному учреждению «Лицей №1» г. Сыктывкара составила 48,29 %. Посредством онлайн-анкеты было опрошено 226 респондентов, из них 160 человек (70,80% от количества опрошенных) являются обучающимися и 66 человек (29,20% от количества опрошенных) родители (законные представители) обучающихся. Данный факт показывает высокую активность респондентов.

По результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией было набрано 87,18 баллов (из 100 максимально возможных), в то время как средний балл по кластеру ОО составил 85,12.

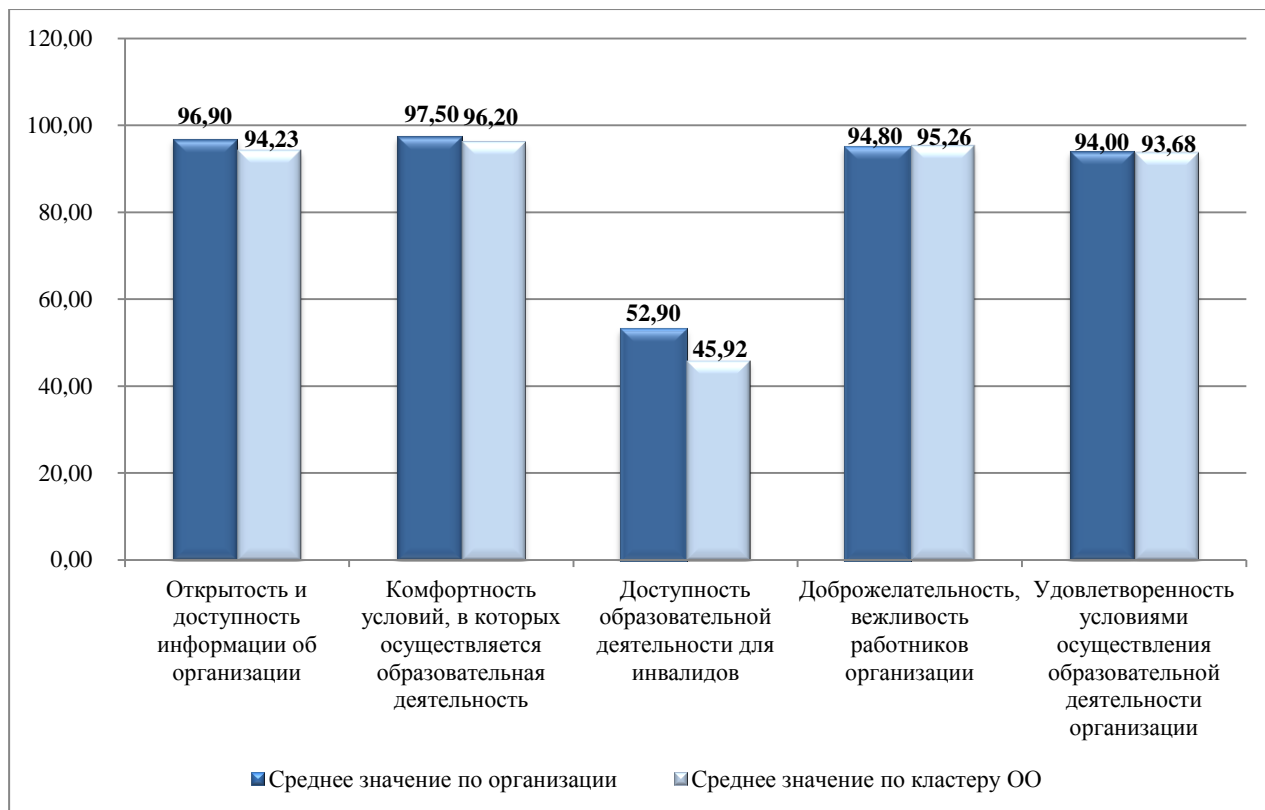
| Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий     | Максимальное значение показателя  | Достигнутое значение показателя по организации | Среднее достигнутое значение по кластеру ОО | Среднее достигнутое значение по РК |    |
|--|---|--|---|------------------------------------|----|
| <b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b> |   |  |   |                                    |    |
| 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  | 95  | 90                                 | 90 |
| 1.1.1  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.  | 100  | 97  | 91                                 | 90 |
| 1.1.2  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  | 100  | 92  | 90                                 | 90 |
| 1.2  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.  | 100  | 100   | 95                                 | 97 |
| 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   | 95                                 | 97 |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.   | 100  | 96  | 96                                 | 97 |
| 1.3.1  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.  | 100  | 95  | 96                                 | 97 |

|   |  |               |              |              |              |
|---|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 1.3.2   | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».  | 100           | 96           | 96           | 97           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>            |  | <b>100,00</b> | <b>96,90</b> | <b>94,23</b> | <b>95,02</b> |
| <b>Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</b> |  |               |              |              |              |
| 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           | 95           | 93           | 95           |
| 2.3.1   | Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.  | 100           | 95           | 93           | 95           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>            |  | <b>100,00</b> | <b>97,50</b> | <b>96,20</b> | <b>97,24</b> |
| <b>Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>                      |  |               |              |              |              |
| 3.1   | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.  | 100           | 40           | 33           | 30           |
| 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           | 40           | 33           | 30           |
| 3.2   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.  | 100           | 40           | 45           | 34           |
| 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 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           | 45           | 34           |
| 3.3   | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.  | 100           | 83           | 61           | 58           |
| 3.3.1   | Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.  | 100           | 83           | 61           | 58           |

|   |  |               |              |              |              |
|---|--|---------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>  |  | <b>100,00</b> | <b>52,90</b> | <b>45,92</b> | <b>40,10</b> |
| <b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |  |               |              |              |              |
| 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           | 95           | 95           | 97           |
| 4.1.1   | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги.  | 100           | 95           | 95           | 97           |
| 4.2   | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию.  | 100           | 95           | 96           | 97           |
| 4.2.1   | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.  | 100           | 95           | 96           | 97           |
| 4.3   | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.   | 100           | 94           | 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           | 94           | 94           | 96           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>  |  | <b>100,00</b> | <b>94,80</b> | <b>95,26</b> | <b>96,47</b> |
| <b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»</b>                            |  |               |              |              |              |
| 5.1   | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.   | 100           | 92           | 92           | 95           |
| 5.1.1   | Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).  | 100           | 92           | 92           | 95           |
| 5.2   | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации.  | 100           | 92           | 92           | 94           |
| 5.2.1   | Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации.  | 100           | 92           | 92           | 94           |
| 5.3   | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.  | 100           | 96           | 95           | 97           |
| 5.3.1   | Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.  | 100           | 96           | 95           | 97           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>  |  | <b>100,00</b> | <b>94,00</b> | <b>93,68</b> | <b>95,56</b> |
| <b>Итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.</b> |  | <b>100,00</b> | <b>87,18</b> | <b>85,05</b> | <b>84,88</b> |

**Соотношение среднего значения по критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией с итоговым по кластеру**

**«Общеобразовательные организации»**



**Вывод:**

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации, наиболее высоко респонденты оценили комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

В рамках дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации следует уделить внимание следующим критериям:

1) «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»:

- оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (психолого-педагогического консультирования обучающихся, их родителей (законных представителей), наличие адаптированных программ по проведению коррекционно-развивающих и компенсирующих занятий, обеспечение вариативных форм получения образовательных услуг);

- создание условий для организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (использование специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания образовательной организации, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающему необходимую техническую помощь).

2) «Доброжелательность, вежливость работников организации»

- организация мероприятий, направленных на построение конструктивного взаимодействия работников ОО с потребителями услуг (освещение вопросов профессиональной этики на коллективных совещаниях и семинарах);

- организация индивидуальных и групповых консультаций сотрудников ОО с психологом.