The page features a decorative graphic on the right side consisting of three overlapping circles in shades of blue, connected by thin blue lines that form a triangular shape. The largest circle is at the top right, a smaller one is in the middle, and the largest one is at the bottom right.

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА
ТЕРРИТОРИИ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ В 2021 ГОДУ:**

ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ,
ШКОЛЫ-ИНТЕРНАТЫ, ОРГАНИЗАЦИИ СРЕДНЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Оператор:

Государственное бюджетное учреждение
Калининградской области «Региональный центр
образования»

15.12.2021

Введение

В соответствии с частью 8 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», на основании государственного контракта на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области от 01 ноября 2019 года № 01352000005190039130001 и приказа Министерства образования Калининградской области от 01 ноября 2019 года № 1601/1 «Об определении оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области, в 2021 году» государственным бюджетным учреждением Калининградской области «Региональный центр образования» (далее – ГБУ КО «РЦО») определено оператором, ответственным за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области, в 2021 году. В период со 2 ноября 2021 года по 14 декабря 2021 года ГБУ КО «РЦО» организована и проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области (далее НОКО).

В соответствии с государственным контрактом от 02.11.2021 № 335200014921003331 обязательством оператора – ГБУ КО «РЦО» являлось оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области относительно 181 организации, из них 159 общеобразовательных организаций, 9 школ-интернатов и 13 организаций среднего профессионального образования (далее - СПО).

НОКО проводилась в несколько этапов.

На 1 этапе (организационном) проведены:

- разработка методики осуществления сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области;

- разработка электронного портала <http://noko39.ru> для сбора информации (проведения анкетирования респондентов). Особым условием при разработке программного обеспечения была защита от «накрутки» и обеспечение возможности однократного участия в анкетировании. Возможность однократного заполнения анкеты была обеспечена через регистрацию по индивидуальному адресу электронной почты. При этом родителям, имеющим несколько детей, которые обучаются на разных уровнях образования (например: дошкольник и студент; воспитанник и обучающийся), была предоставлена возможность заполнить анкету по каждому уровню. Ограничение по IP-адресу считаем нецелесообразным, поскольку в некоторых населенных пунктах, в которых не каждый житель имеет доступ в интернет, учащиеся и родители проходили анкетирование в здании школы в компьютерном классе;

- разработка буклетов о НОКО в 2021 году;

- привлечение лиц, осуществляющих очное посещение образовательных организаций, из числа граждан, не являющихся сотрудниками образовательных организаций, в отношении которых проводится НОКО в 2021 году на основании договора возмездного оказания услуг. Во избежание распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 одними из условий для посещения образовательной организации привлеченными лицами было наличие действующего QR-кода, согласование с каждой образовательной организацией даты и времени посещения с целью ознакомления с информацией, размещенной на информационных стендах, условиями осуществления образовательной деятельности и условиями, созданными для инвалидов;

- проведение обучающего семинара для лиц, осуществляющих очное посещение образовательных организаций;

На 2 этапе (оценочном) лица, осуществляющие очное посещение образовательных организаций, провели наблюдение в образовательных организациях (далее – ОО) условий осуществления образовательной деятельности с выполнением фото-фиксации и заполнения разработанного чек-листа. При посещении ОО были соблюдены все санитарно-эпидемиологические и гигиенические требования.

Эксперты, из числа сотрудников ГБУ КО «РЦО», проверили сайты образовательных организаций с целью ознакомления с наличием и актуальностью информации, размещенной на официальных сайтах ОО.

На последнем 3 этапе (аналитическом) обработаны полученные в результате экспертной оценки данные, подготовлен статистический отчет, который будет размещен в открытом доступе на официальном сайте оператора - ГБУ КО «РЦО» после утверждения результатов Общественным советом.

Деятельность ОО оценивалась по пяти Критериям, определенным на федеральном уровне: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников, удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций; доступность услуг для инвалидов.

Цель проведения независимой оценки

«Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации».

(Источник: Федеральный закон (далее - ФЗ № 256)

от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», статья 95.2)

Критерии, показатели и характеристики НОКО

(в соответствии с ФЗ №392 от 05.12.2017г., приказом Минобрнауки России №1547 от 05.12.2014г., приказом Минтруда России от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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»)

НОКО проводилась по пяти Критериям. Оценивались:

1) Открытость и доступность информации об организации социальной сферы

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»;

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы.

2) *Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг*

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг;

2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

3) *Доступность услуг для инвалидов*

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

4) *Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы*

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы;

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы;

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

5) *Удовлетворенность условиями оказания услуг*

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

Инструментарий исследования

Для оперативного сбора и обработки полученных данных использовался Интернет-сайт poko39.ru.

Данные о качестве условий осуществления образовательной деятельности ОО получены с помощью проведения следующих методов исследования:

1) Оценка ОО по 1 Критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» проводилась экспертами и лицами, осуществляющими очное посещение ОО. Для оценки по 1 Критерию по показателю 1.1. (оценивание соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) был выбран метод контент-анализа. Экспертом осуществлялся контент-анализ информации, представленной на официальном сайте ОО, и заполнялась анкета эксперта, размещенная на сайте poko39.ru.

Для оценки наличия на официальном сайте ОО дистанционных способов обратной связи и доступности взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.), применен метод «тайного

покупателя», объектом исследования которого стала деятельность организации (ее должностных лиц) по взаимодействию с потребителями услуги (родителями обучающихся), обращающимися за получением услуги по телефону, электронной почте, с помощью различных электронных сервисов. В результате была оценена квалификация работников ОО, осуществляющих взаимодействие с потребителями услуг.

Для оценивания доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, применялся метод анкетирования получателей услуг. Анкета размещена на сайте poko39.ru.

2) Оценка ОО по Критериям 2, 4 и 5 проводилась родителями, обучающимися (старше 14 лет) или студентами. Для оценки по данным Критериям применен метод анкетирования с использованием анкеты, размещенной на сайте poko39.ru.

Объектом исследования стала деятельность организации (ее должностных лиц) по созданию комфортных условий для организации образовательной деятельности и, как следствие, удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг.

3) Оценка ОО по 3 Критерию проводилась обучающимися и студентами, имеющими установленную группу инвалидности, и их родителями. Для получения данных по показателям «Доступность услуг для инвалидов» был определен метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Кроме этого, наличие в образовательных организациях условий, созданных для инвалидов, было отмечено в чек-листах лицами, осуществившими очное посещение образовательных организаций, с сопутствующей фотофиксацией.

В соответствии с методическими рекомендациями Минпросвещения России максимальное значение для каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов, по каждой организации максимальное значение Критериев составляет 100 баллов.

При оценке ОО учитывалось как общее количество набранных баллов по всем Критериям, так и отдельно по показателям оценки качества.

Уровни (высокий, средний, ниже среднего, низкий) определялись в соответствии с распределением ОО по зонам на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях:

- темно-зеленая зона соответствует полученному результату от 81 до 100 баллов;
- светло-зеленая – от 61 до 80 баллов;
- желтая зона – от 40 до 60 баллов;
- оранжевая зона – от 20 до 39 баллов;
- красная зона – от 0 до 19 баллов.

Таким образом, вывод по результатам НОКО отдельно по Критериям и по показателям подводился в соответствии с таблицей 1.

Группировка результатов по уровням

Таблица 1

Уровни	Соответствие зонам на сайте http://bus.gov.ru	Диапазон баллов
Отлично	Темно-зеленая зона	81 и выше
Хорошо	Светло-зеленая зона	от 61 до 80
Удовлетворительно	Желтая зона	от 40 до 60
Ниже среднего	Оранжевая зона	от 20 до 39
Неудовлетворительно	Красная зона	от 0 до 19

По результатам проведенной НОКО был построен рейтинг ОО.

Согласно Протоколу общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Калининградской области № 3 от 22 апреля 2021 в НОКО в 2021 году приняли участие 181 образовательная организация.

По результатам НОКО 2021 года:

- 177 ОО имеют уровень «Отлично» (тёмно-зелёная зона);
- 4 ОО – имеют уровень «Хорошо» (светло-зелёная зона).

Полученные данные после утверждения Общественным советом будут занесены в специальные онлайн-формы на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru.

По результатам НОКО образовательные организации Калининградской области набрали в среднем **92,18** балла из 100 максимально возможных баллов. Больше всего баллов набрали ОО Озёрского городского округа (97,44 балла), меньше всего набрали ОО Нестеровского городского округа (87,42 балла), Ладушкинского городского округа (88,41 балла) и Славского городского округа (88,82 балла). В разрезе муниципальных образований результат НОКО показал, что все муниципальные образования по обобщенным результатам подведомственных образовательных организаций, охваченных НОКО в 2021 году, вошли в темно-зеленую зону (более 80 баллов).

Следует отметить, что все образовательные организации Калининградской области, участвовавшие в НОКО, получили высокие баллы и вошли в тёмно-зелёную и светло-зелёную зоны, согласно шкале, размещённой на официальном сайте www.bus.gov.ru.

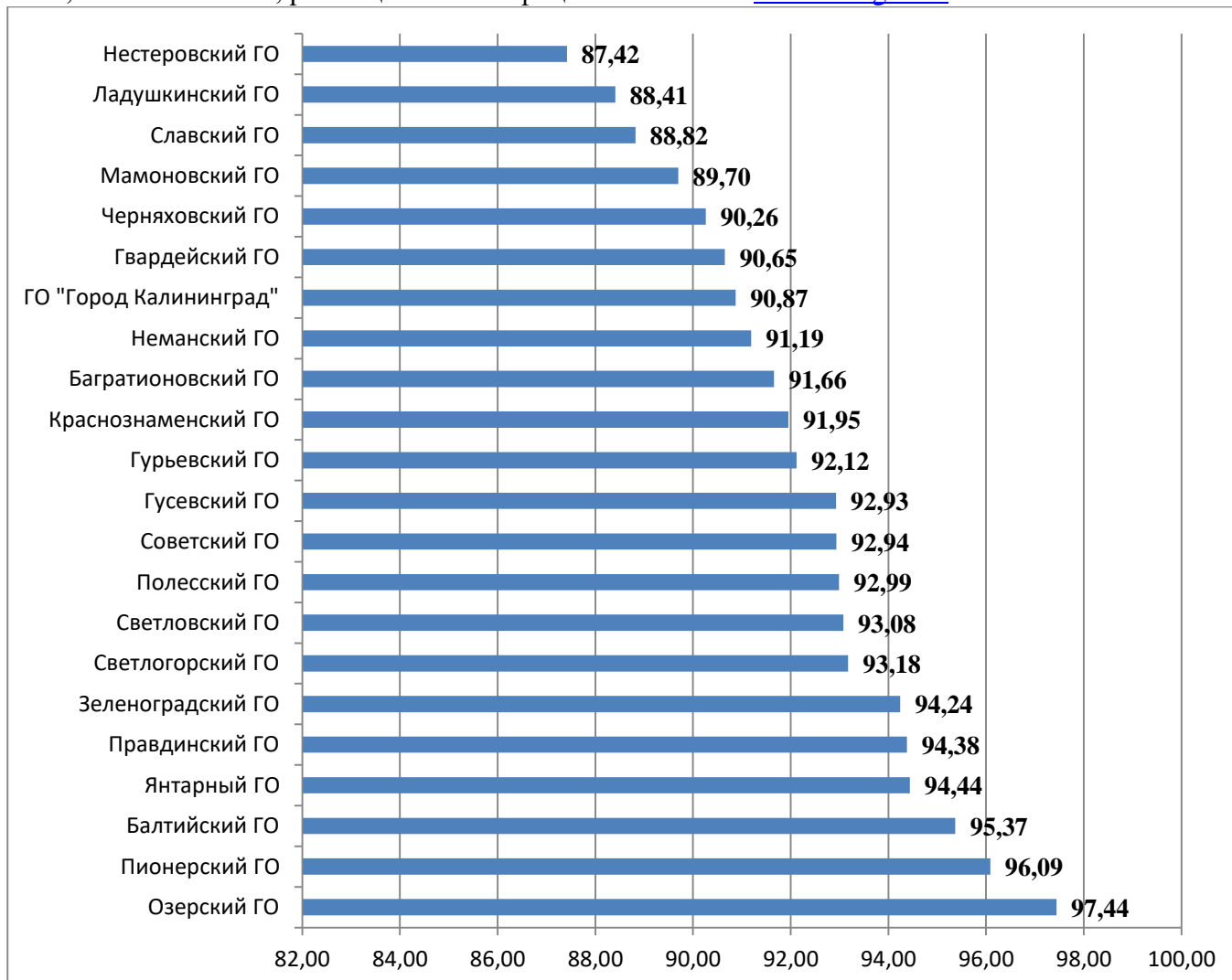


Рис.1. Распределение по обобщенным результатам муниципальных образований Калининградской области, участвовавших в НОКО.

Результаты по Критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» ОО должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым обеспечивая информационную открытость ОО.

Оценивая открытость и доступность информации об ОО, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на сайте и на информационных стендах в помещении образовательной организации, но и наличие на официальном сайте ОО информации о дистанционных способах обратной связи, их функционирование и взаимодействие с получателем услуг посредством данных способов обратной связи.

Особое внимание уделяется удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте образовательной организации.

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации максимальное количество баллов по трём показателям Критерия «Открытость и доступность информации об образовательной организации» составляет 100 баллов.

В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по данному Критерию, составило **100** баллов, минимальное – **80,33** баллов.

Из 181 образовательных организаций Калининградской области, участвовавших в НОКО, 58 ОО набрали максимальный балл по Критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», что составило 32% от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

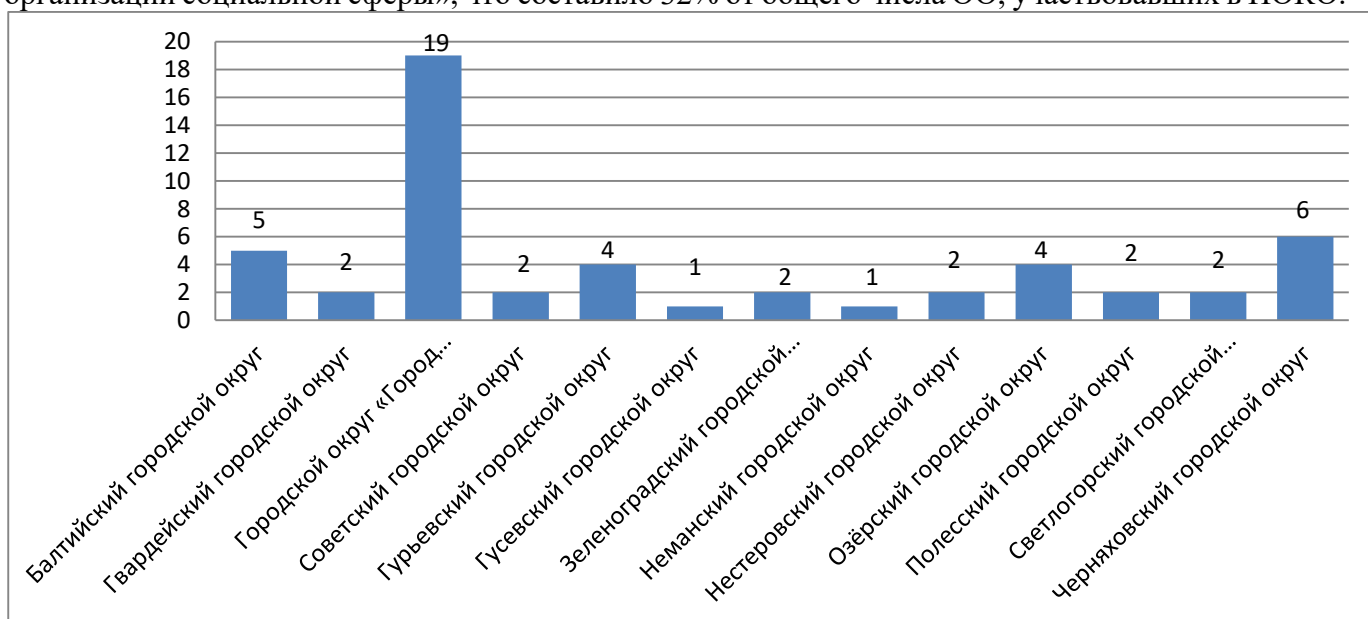


Рис.2. Распределение по муниципалитетам количества образовательных организаций Калининградской области, набравших по Критерию 1 максимальное количество баллов (100 баллов).

Результаты оценки **общеобразовательных организаций** по Критерию 1 показали, что 52 ОО набрали 100 баллов, что говорит о высоком уровне информационной открытости образовательных организаций. В двух общеобразовательных организациях (МБОУ «Залесовская средняя общеобразовательная школа» и МАОУ «Покрышкинская начальная школа-детский сад») оценка по данному Критерию составила 80,33 и 82,8 баллов соответственно. Средний балл по Критерию 1 составил **97,23** балла из возможных 100 баллов.

Результаты оценки **школ-интернатов** по Критерию 1 показали, что все ОО набрали от 92,33 до 100 баллов, что говорит о высоком уровне информационной открытости образовательных организаций. Средний балл по Критерию 1 составил **97,96** балла из возможных 100 баллов.

Результаты оценки **СПО** по Критерию 1 показали, что все СПО набрали от 84,75 до 100 баллов, что свидетельствует о высоком уровне информационной открытости образовательных организаций. Средний балл СПО по Критерию 1 составил **96,94** балла из возможных 100 баллов.



Рис.3. Распределение баллов, набранных по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации», в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

Расчёт показателей, характеризующих Критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» включает в себя следующее:

1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы.

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» 84 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 46,4 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО 2 образовательных организации набрали наименьшее количество баллов по данному показателю.

Наименование подведомственности	Наименование образовательной организации	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (балл)
Полесский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Залесовская средняя общеобразовательная школа»	59,44
Городской округ «Город Калининград»	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Калининграда вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №17	58,65

Рис.4. Образовательные организации Калининградской области, набравшие наименьшее количество баллов по показателю 1.1.

Результаты оценки показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» говорят о недостаточной работе ОО в данном направлении и о несоответствии официальных сайтов и информационных стендов образовательных организаций Калининградской области Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации». Размещение информации на информационных стендах рекомендовано на основании «Методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей)», разработанными Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Низкий балл по данному Критерию в МБОУ ВСОШ № 17 можно объяснить тем, что данная ОО является учебно-воспитательным учреждением закрытого типа и находится на территории исправительной колонии. Обучающиеся, являющиеся потребителями образовательной услуги, не имеют доступа в интернет.



Рис.5. Распределение баллов, набранных по показателю 1.1, в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

По показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» 149 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 82,32 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО 6 образовательных организаций набрали наименьшее количество баллов по данному показателю.

Наименование подведомственности	Наименование образовательной организации	Наличие на официальном сайте образовательной
---------------------------------	--	--

		организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (балл)
Полесский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Сосновская основная общеобразовательная школа"	75
Полесский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Залесовская средняя общеобразовательная школа"	75
Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Пятидорожное"	60
Славский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тимирязевская средняя общеобразовательная школа"	60
Городской округ «Город Калининград»	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Калининграда средняя общеобразовательная школа №7	60
Организации, подведомственные Министерству образования Калининградской области	Государственное бюджетное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация "Колледж строительства и профессиональных технологий"	60

Рис.6. Образовательные организации Калининградской области, набравшие наименьшее количество баллов по показателю 1.2.

Результаты оценки показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» говорят о высокой степени обратной связи получателей услуг с образовательной организацией.

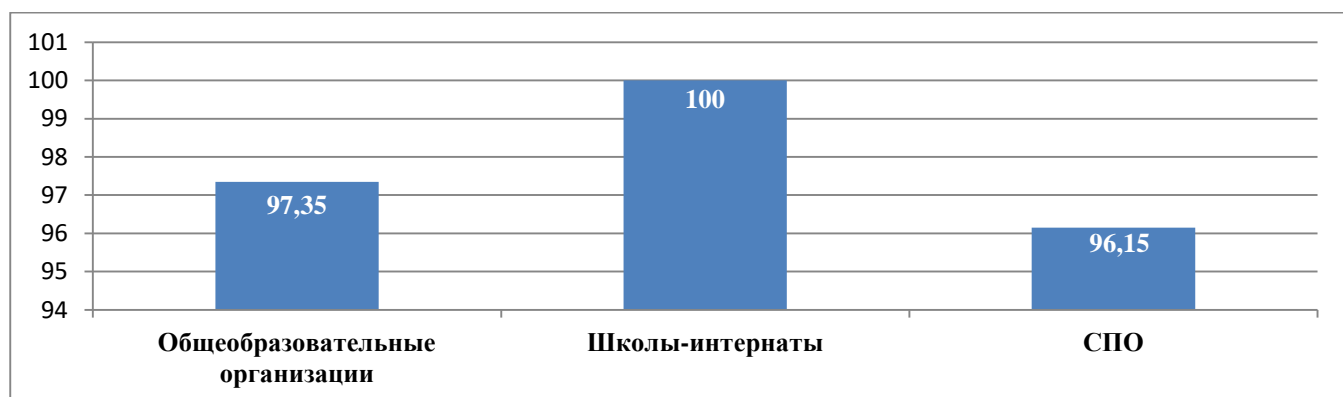


Рис.7. Распределение баллов, набранных по показателю 1.2, в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

По показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации» 131 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 72,37 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Высокие результаты оценки показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации» говорят о том, что получатели услуг в большинстве своём удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации.

В целом можно констатировать высокую степень открытости и доступности информации об ОО у всех образовательных организаций, участвовавших в НОКО в 2021 г. Средний балл по первому Критерию по всем ОО составил 93,13 балла.

Так как оценивание Критерия «Открытость и доступность информации об образовательной организации» проводилось с использованием двух методов: контент-анализа и анкетирования, - полученные результаты можно рассматривать и отдельно по каждому методу проведения.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа был применен для исследования наличия информации по показателю Критерия «*Открытость и доступность информации об организации социальной сферы*», включающему «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Метод анкетирования применен по показателям 1.2. и 1.3. Критерия «*Открытость и доступность информации об организации социальной сферы*» для исследования параметров Критериев:

- наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы.

В результате проведенного исследования можно констатировать высокую степень открытости и доступности информации об образовательной организации у всех ОО, участвовавших в НОКО. В целом результаты по всем показателям Критерия 1 в сравнении по типам ОО представлены на рис. 8.

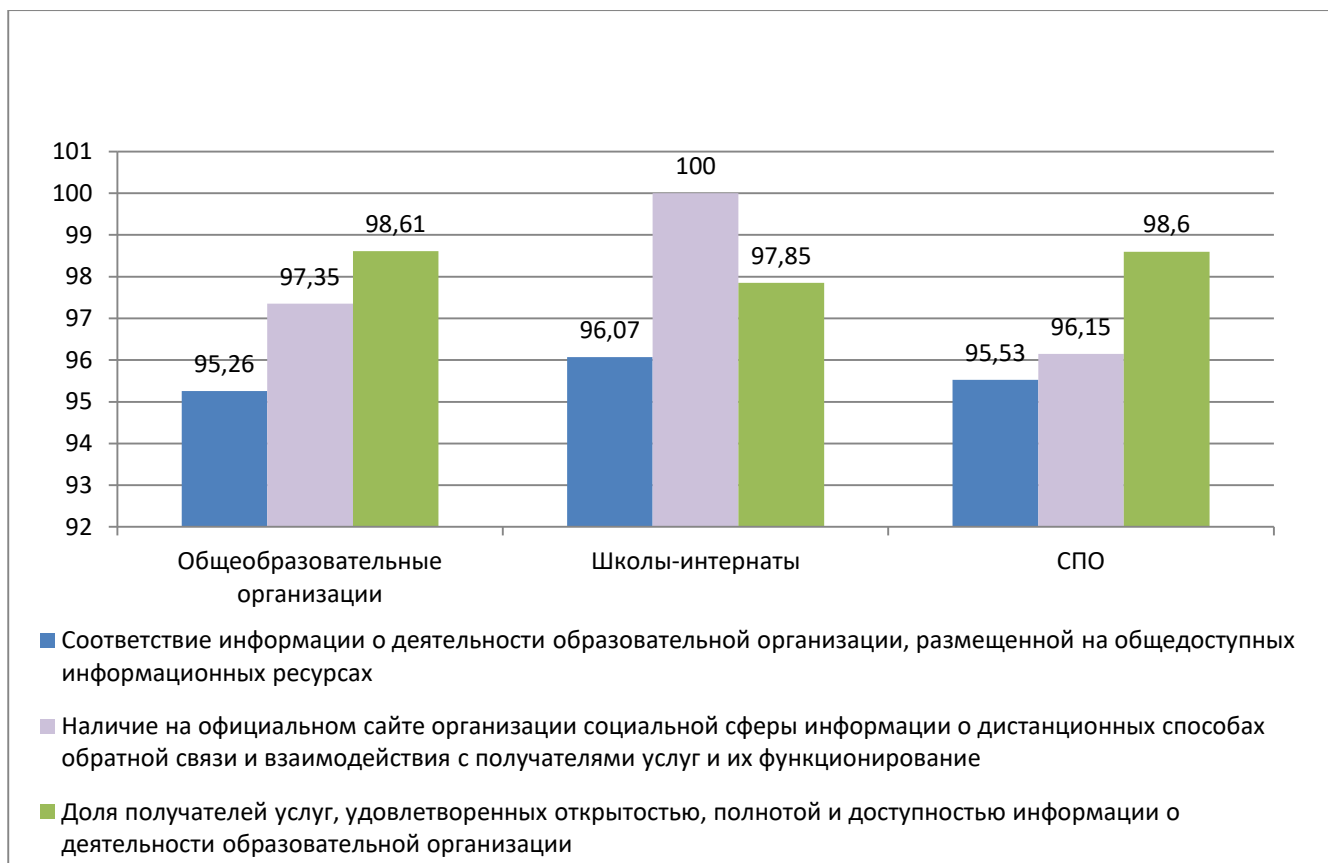


Рис. 8. Сравнительные результаты ОО по типам образовательных организаций отдельно по показателям Критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Представленный выше анализ показал, что в целом результаты оценки ОО по Критерию 1 практически одинаковы как у общеобразовательных организаций, так и у СПО. Больше баллов набрали школы-интернаты по показателю «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

Результаты по Критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации максимальное количество баллов по трём показателям Критерия «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 100 баллов.

Для оценки комфортности условий предоставления услуг экспертами был применен метод наблюдения в виде анкеты, размещённой на сайте poko39.ru.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по всем показателям составляет 100 баллов.

В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по данному Критерию, составило **100** баллов, минимальное – **78,5** баллов. Это всё свидетельствует о **высоком уровне комфортности условий предоставления услуг**.

Из 181 образовательной организации Калининградской области, участвовавшей в НОКО, 90 ОО набрали 100 баллов по Критерию «Комфортность условий предоставления услуг», что составило 50 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО. Средний балл по Критерию 2 составил 97,96 балла из максимально возможных 100 баллов.

Результаты оценки общеобразовательных организаций по Критерию 2 показали, что ОО набрали от 78,5 до 100 баллов. Средний балл по Критерию 2 составил 97,91 балла.

Результаты оценки **школ-интернатов** по Критерию 2 показали, что все ОО набрали от 90 до 100 баллов, что говорит о высокой степени комфортности условий предоставления образовательной услуги образовательными организациями. Средний балл по Критерию 2 составил 98,47 балла из возможных 100 баллов.

Результаты оценки **СПО** по Критерию 2 показали, что все СПО набрали от 88,88 до 100 баллов, что свидетельствует о высоком уровне комфортности условий предоставления образовательной услуги образовательными организациями. Средний балл СПО по Критерию 2 составил 98,23 балла из возможных 100 баллов.

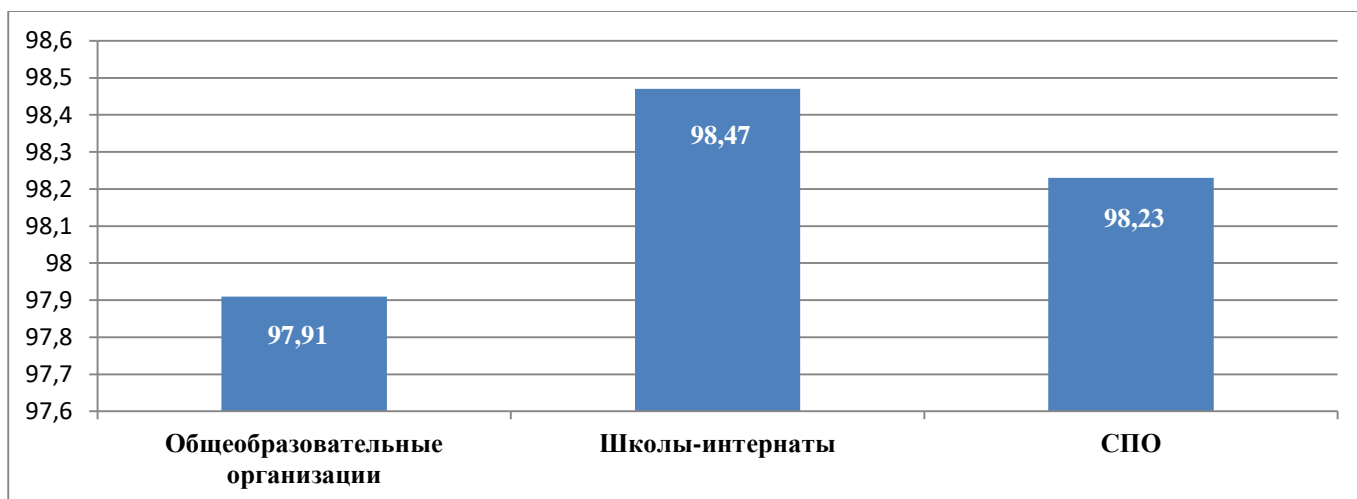


Рис. 9. Распределение баллов, набранных по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

Расчёт показателей, характеризующих Критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» включает в себя следующее:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг;

2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» 180 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 99,44 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО только 1 образовательная организация набрала наименьшее количество баллов по данному показателю: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Калининграда вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №17. Данная организация является учреждением закрытого типа (60 баллов).



Рис.10. Распределение среднего балла по показателю 2.1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

Результаты оценки показателя 2.1. «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» говорят о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставляемых услуг в ОО.

По показателю 2.2. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» 89 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 49,17 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО 6 образовательных организаций набрали наименьшее количество баллов по данному показателю.

Наименование подведомственности	Наименование образовательной организации	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (балл)
Городской округ «Город Калининград»	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Калининграда средняя общеобразовательная школа №46 с углубленным изучением отдельных предметов	79,97
Гурьевский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Васильково"	79,89
Организации, подведомственные Министерству культуры Калининградской области	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение "Калининградский областной музыкальный колледж им. С.В. Рахманинова"	77,76
Черняховский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Калиновская средняя общеобразовательная школа"	77
Городской округ «Город Калининград»	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Калининграда средняя общеобразовательная школа №7	62,56
Нестеровский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Покрышкинская начальная школа - детский сад	57

Рис12. Образовательные организации Калининградской области, набравшие наименьшее количество баллов по показателю 2.2. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»

Высокие результаты оценки показателя 2.2. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» говорят о том, что получатели услуг в большинстве своём удовлетворены комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

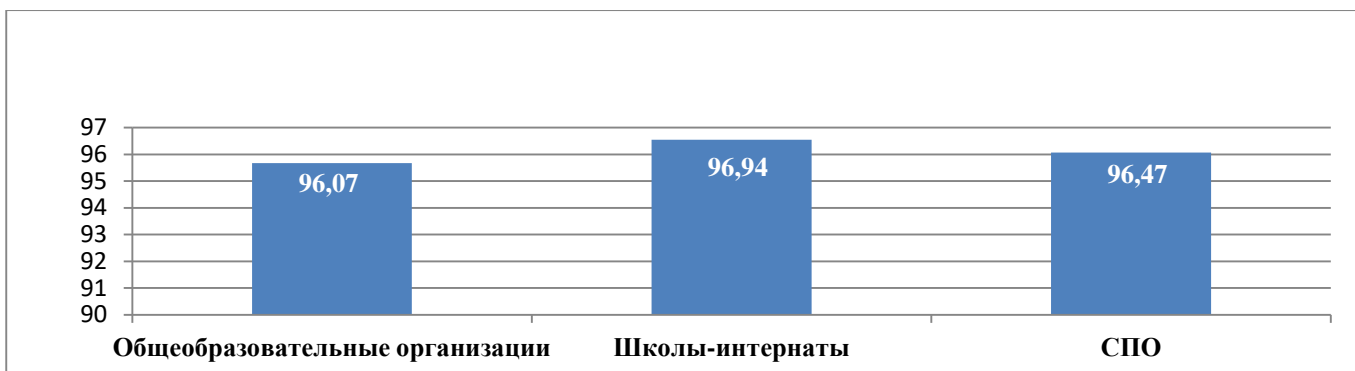


Рис.13. Распределение баллов, набранных по показателю 2.2. «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы», в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

В результате проведенного исследования можно констатировать высокую степень удовлетворенности получателями услуг комфортностью предоставления образовательной услуги у всех ОО, участвовавших в НОКО. В целом результаты по всем показателям Критерия 2 в сравнении по типам ОО представлены на рис.14

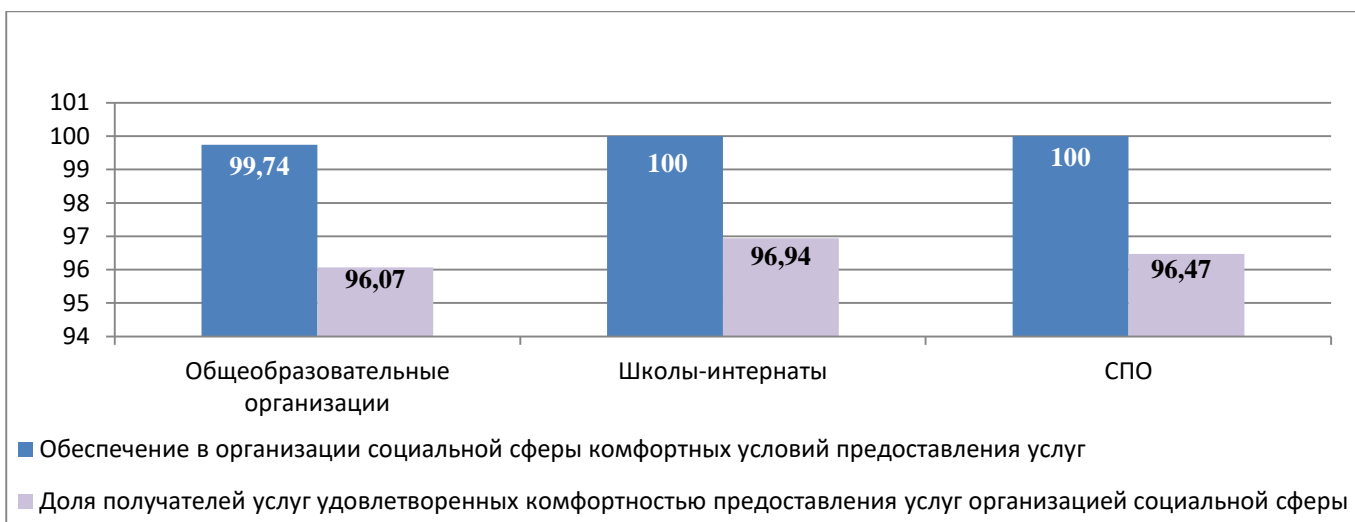


Рис. 14. Сравнительные результаты отдельно по показателям Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе типов образовательных организаций.

Представленный выше анализ свидетельствует о том, что обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг очень высокий во всех ОО. Можно отметить, что в школах-интернатах этот показатель несколько выше.

Высокие показатели комфортности предоставления услуг говорят о том, что более 90% получателей услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг ОО.

Результаты по Критерию «Доступность услуг для инвалидов»

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации максимальное количество баллов по трём показателям Критерия «Открытость и доступность информации об образовательной организации» составляет 100 баллов.

Из 181 образовательной организации Калининградской области 166 организаций (91% от общего числа образовательных организаций) посещают обучающиеся, являющиеся детьми-инвалидами.

Для получения данных по Критерию 3 был определен метод анкетирования. Для этого была разработана анкета только для родителей и обучающихся, имеющих установленную группу инвалидности.

В результате полученных данных наблюдаются невысокие баллы по показателю «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов». Главные дефициты, выявленные в результате анкетирования:

- отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- отсутствие специализированной мебели;
- отсутствие специализированного оборудования для учебной деятельности.

Несмотря на дефициты в оборудовании помещений ОО и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, сами респонденты-инвалиды высоко оценили удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

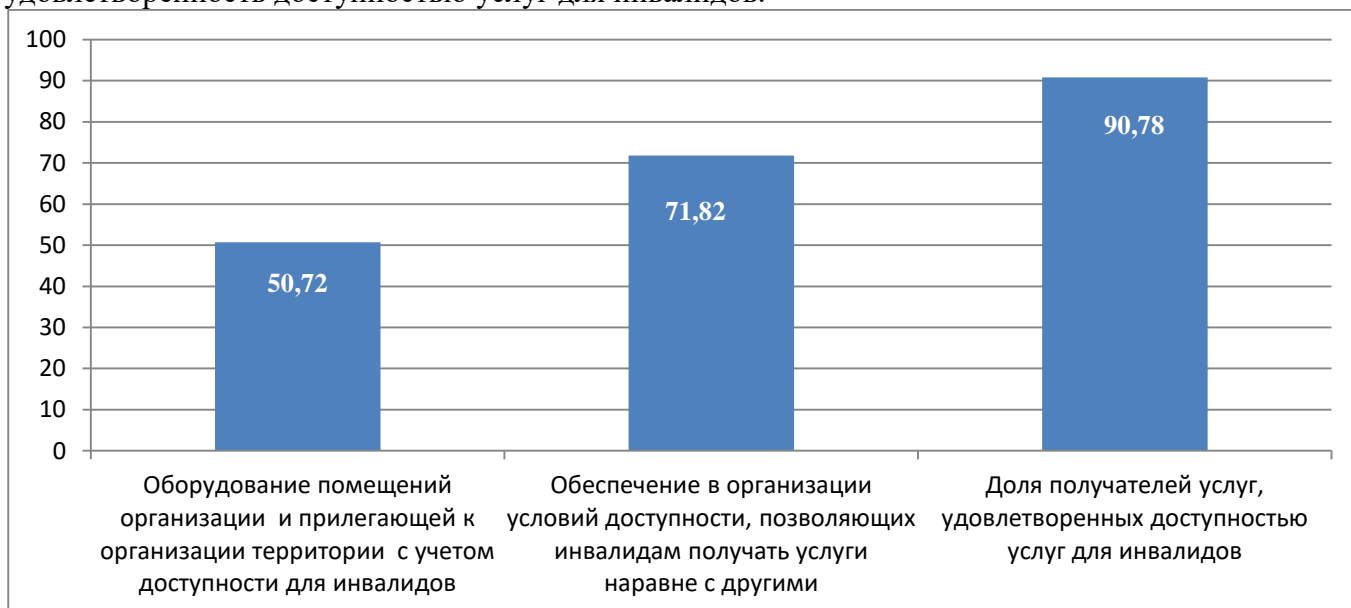


Рис. 15. Распределение среднего балла каждого показателя Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» в образовательных организациях

В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по данному Критерию, составило 100 баллов, минимальное – 33,6 баллов.

Из 181 образовательной организации Калининградской области, участвовавших в НОКО, 6 ОО набрали максимальный балл по Критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Результаты оценки **общеобразовательных** организаций по Критерию 3 показали, что все ОО набрали от 33,6 до 100 баллов, что говорит о среднем уровне доступности услуг для инвалидов в образовательных организациях данного вида. Средний балл по Критерию 3 составил 69,49 балла из возможных 100 баллов.

Результаты оценки **школ-интернатов** по Критерию 3 показали, что все ОО набрали от 52 до 92 баллов, что говорит о среднем уровне доступности услуг для инвалидов в образовательных организациях данного типа. Средний балл по Критерию 3 составил 74,4 балла из возможных 100 баллов.

Результаты оценки **СПО** по Критерию 3 показали, что все СПО набрали от 70,69 до 100 баллов, что свидетельствует о среднем уровне доступности услуг для инвалидов в данных образовательных организациях. Средний балл СПО по Критерию 3 составил 89,5 балла из возможных 100 баллов.

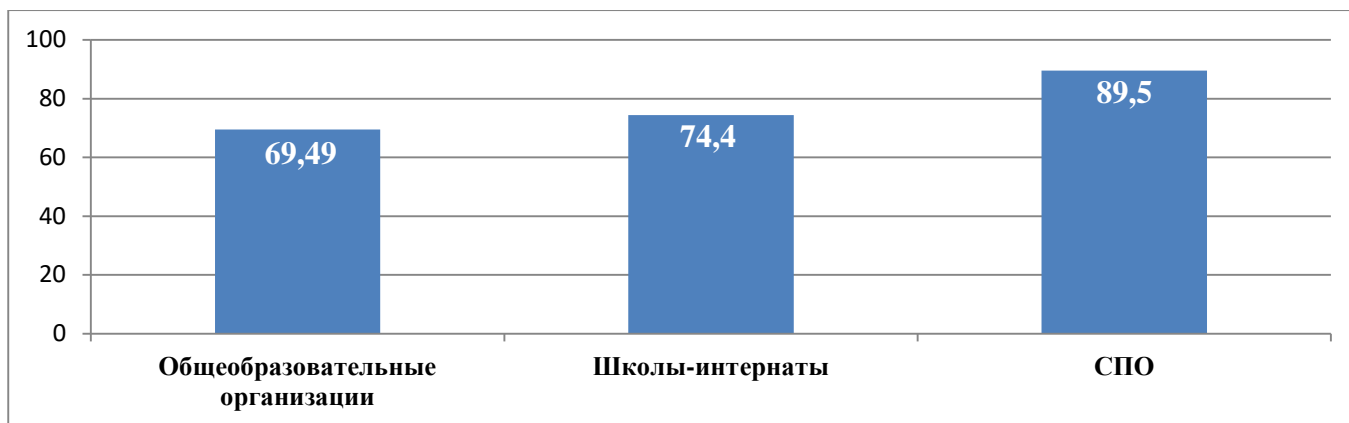


Рис.16. Распределение баллов, набранных по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

Расчёт показателей, характеризующих Критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» включает в себя следующее:

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

По показателю 3.1. «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» 21 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 11,6 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО 50 образовательных организации набрали наименьшее количество баллов по данному показателю (20 баллов).

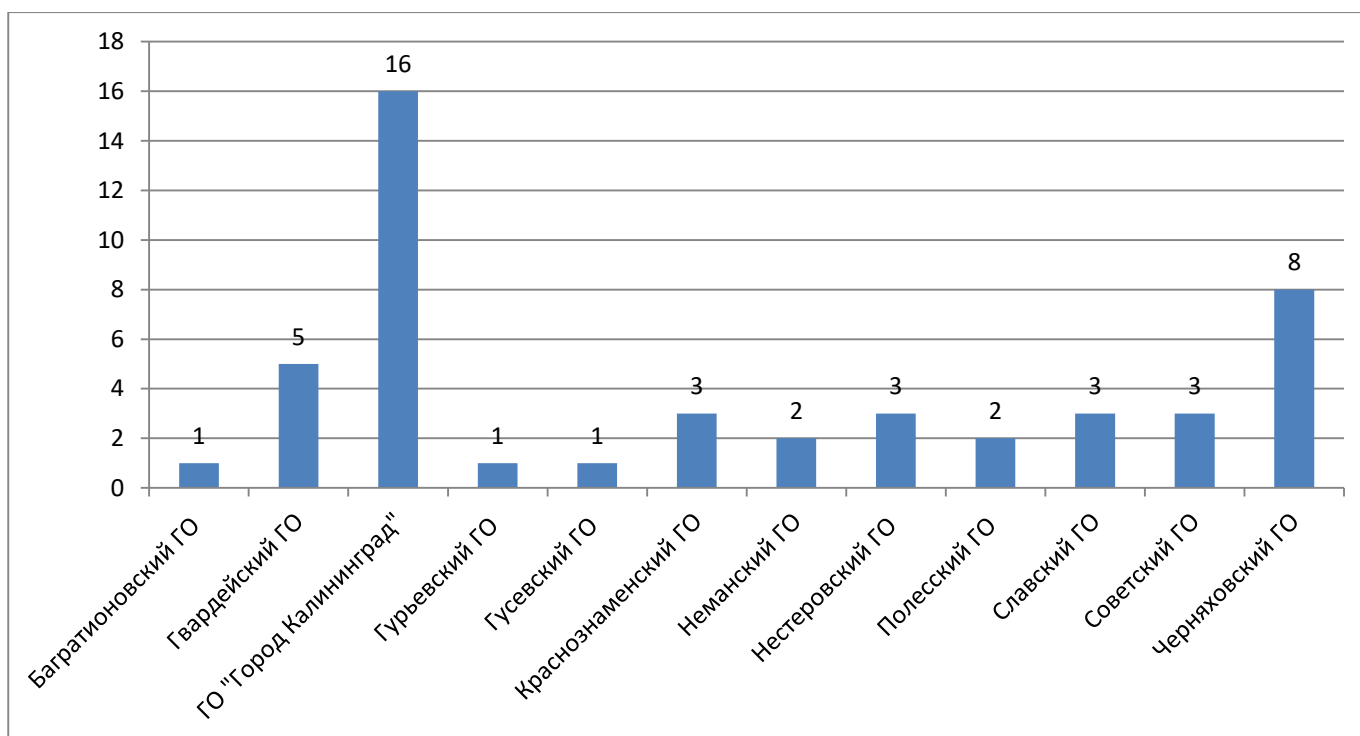


Рис.17. Распределение образовательных организаций Калининградской области, набравших по показателю 3.1. Критерия 3 минимальное количество баллов

Результаты оценки показателя 3.1. «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» говорят о

некоторых дефицитах, существующих в образовательных организациях Калининградской области, что не позволяет набрать максимальное количество баллов по данному показателю.



Рис.17. Распределение баллов, набранных по показателю 3.1. «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

По показателю 3.2. «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» 50 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 27,62 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО 31 образовательных организаций набрали наименьшее количество (40) баллов по данному показателю.

Результаты оценки показателя 3.2. «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» говорят о дефицитах, существующих в ОО.

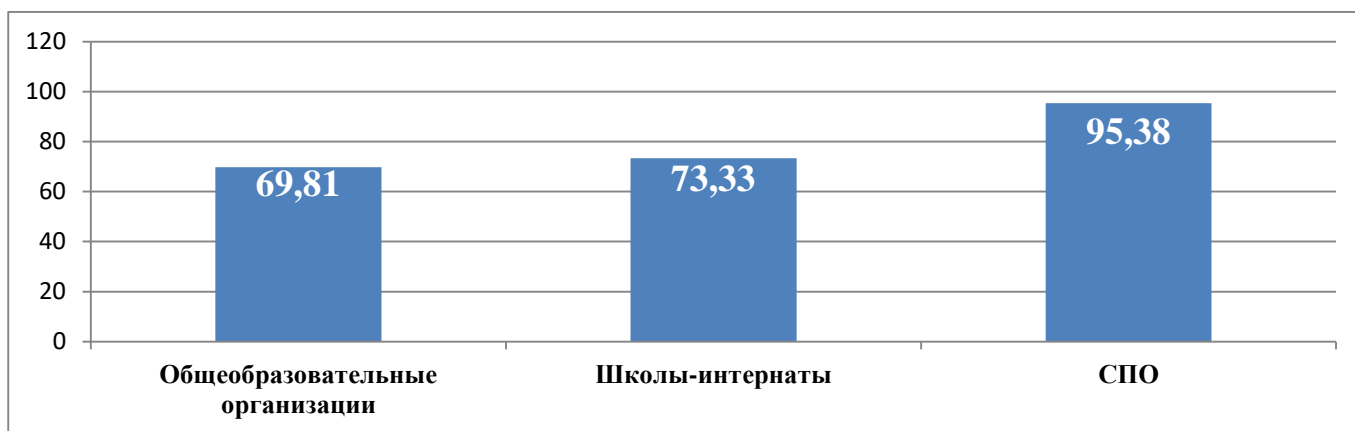


Рис. 18. Распределение баллов, набранных по показателю 3.2. «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

В соответствии с «Методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей)» Минпросвещения России, при расчете данного показателя учитывается, что в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального

образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества принимает:

– значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Исходя из данных рекомендаций, произведен расчет баллов по данному показателю в 15 ОО, не имевших обучающихся-инвалидов на 30.12.2020 г. При этом ОО, не имеющие обучающихся-инвалидов, также имеют возможность получить максимальный балл по данному показателю.

№ п/п	Наименование подведомственности	Наименование образовательной организации	Балл по показателю 3.2
1	Гурьевский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Маршальская средняя общеобразовательная школа"	100
2	Организации, подведомственные Министерству спорта Калининградской области	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Калининградской области "Училище (техникум) олимпийского резерва"	100
3	Полесский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Славянская основная общеобразовательная школа"	100
4	Организации, подведомственные Министерству образования Калининградской области	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининградской области кадетская школа-интернат "Андрея Первозванного Кадетский морской корпус"	80
5	Неманский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа пос. Новоколхозное	70
6	Городской округ «Город Калининград»	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Калининграда Калининградский морской лицей	100
7	Нестеровский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Заветинская начальная школа - детский сад"	100
8	Гвардейский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная школа поселка Зорино Гвардейского городского округа"	100

9	Неманский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Ульяновская средняя общеобразовательная школа"	60
10	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино"	100
11	Нестеровский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Побединская средняя общеобразовательная школа	60
12	Гвардейский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя школа имени Дмитрия Сидорова поселка Славинска Гвардейского городского округа"	100
13	Неманский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа пос. Маломожайское"	60
14	Городской округ «Город Калининград»	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение города Калининграда вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №17	0
15	Черняховский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Калиновская средняя общеобразовательная школа"	60

Рис.19. Распределение баллов, набранных по показателю 3.2 образовательными организациями Калининградской области, не имеющие обучающихся-инвалидов на 30.12.2020 г.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» 94 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 51,93 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Наименьшее количество баллов по данному показателю (12 баллов) набрали 4 ОО (МБОУ «Средняя школа имени Дмитрия Сидорова поселка Славинска Гвардейского городского округа», МБОУ «Орловская основная общеобразовательная школа», МАОУ «Ясновская средняя общеобразовательная школа», МАОУ «Покрышкинская начальная школа - детский сад»). В МБОУ «Средняя школа имени Дмитрия Сидорова поселка Славинска Гвардейского городского округа» отсутствуют обучающиеся-инвалиды, чем можно объяснить низкий балл по данному показателю.

Низкий балл по показателю 3.3 (от 20 до 50 баллов) набрали 3 образовательных организаций:

- Светлогорский городской округ: МАОУ "Средняя общеобразовательная школа п.Донское" (49,5);
- городской округ «Город Калининград»: МАОУ города Калининграда лицей №23 (45,33);
- Неманский городской округ: МБОУ "Основная общеобразовательная школа пос. Маломожайское" (37)

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составил 90,78 балла из 100.



Рис. 20. Распределение баллов, набранных по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

Невысокие результаты оценки показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» набрали несколько образовательные организации из-за того, что в них нет обучающихся, относящихся к категории «ребенок-инвалид».

В результате проведенного исследования можно констатировать среднюю степень доступности услуг для инвалидов в образовательных организациях Калининградской области, участвовавших в НОКО. В целом результаты по всем показателям Критерия 3 в сравнении по типам ОО представлены на рис. 21.

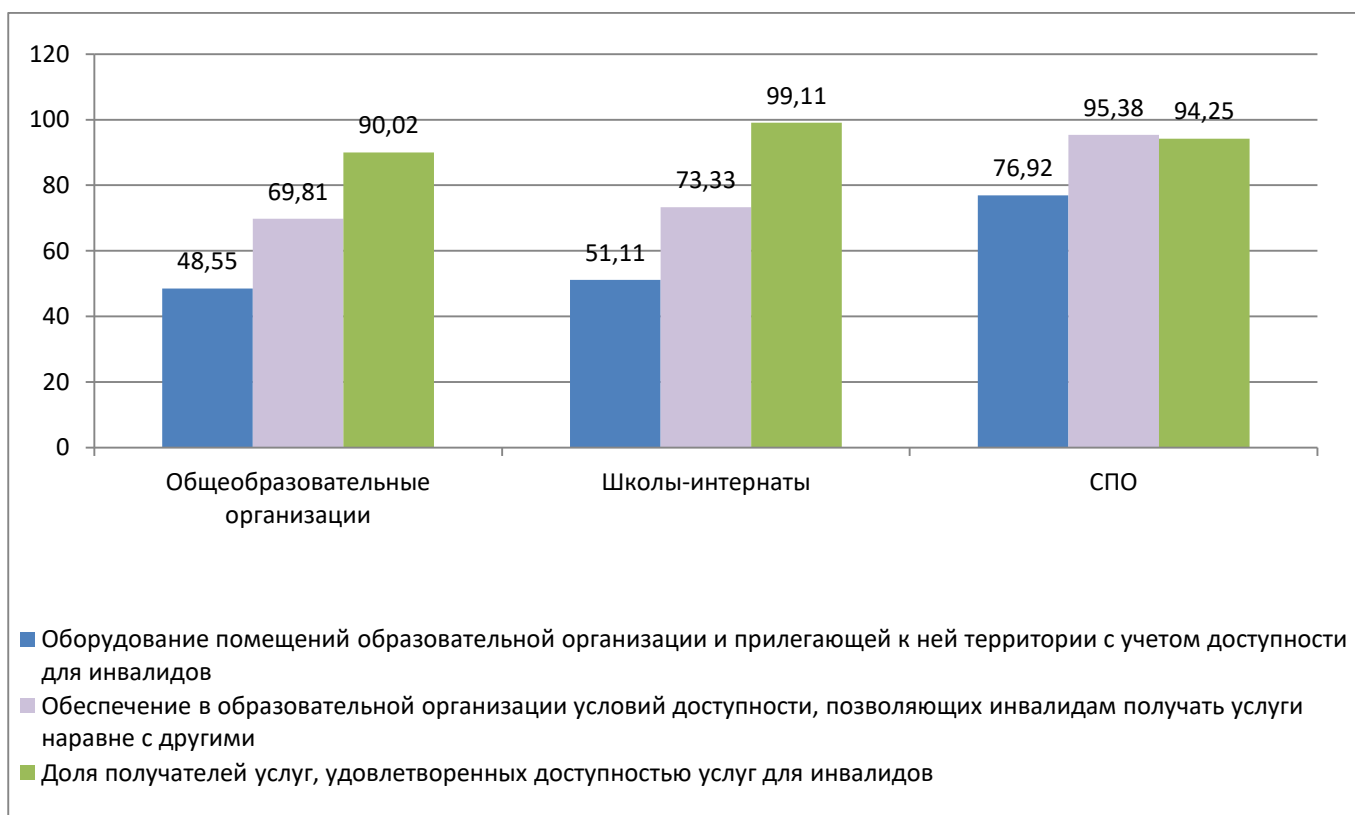


Рис. 21. Сравнительные результаты ОО отдельно по показателям по Критерию «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе типов образовательных организаций

Представленный выше анализ показал, что в целом результаты оценки ОО по Критерию 3 практически одинаковы у школ ишкол-интернатов. При этом больше баллов набрали СПО по всем показателям Критерия «Доступность услуг для инвалидов».

Результаты по Критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации максимальное количество баллов по трём показателям Критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» составляет 100 баллов.

В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по данному Критерию, составило 100 баллов, минимальное – 74,2 балла.

Из 181 образовательной организации Калининградской области, участвовавших в НОКО, 83 ОО набрали 100 баллов по Критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», что составило 45,8 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Результаты оценки **общеобразовательных организаций** по Критерию 4 показали, что все ОО набрали от 74,2 до 100 баллов, что говорит о высоком уровне доброжелательности и вежливости работников образовательной организации. Средний балл по Критерию 4 составил 97,56 баллов из возможных 100 баллов.

Результаты оценки **школ-интернатов** по Критерию 4 показали, что все ОО набрали от 97,19 до 100 баллов, что говорит о высоком уровне доброжелательности и вежливости работников образовательной организации. Средний балл по Критерию 4 составил 99,64 баллов из возможных 100 баллов.

Результаты оценки **СПО** по Критерию 4 показали, что все СПО набрали от 92,49 до 100 баллов, что также говорит о высоком уровне доброжелательности и вежливости работников образовательной организации. Средний балл СПО по Критерию 4 составил 98,68 балла из возможных 100 баллов.



Рис.22. Распределение баллов, набранных по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

Расчёт показателей, характеризующих Критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» включает в себя следующее:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы;

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы;

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Для получения данных по Критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» был определен метод анкетирования. Для этого была разработана анкета, размещённая на сайте poko39.ru.

По показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» 94 ОО Калининградской области набрала 100 баллов, что составляет 51,93 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО наименьшее количество баллов по данному показателю (70-80 баллов) набрали Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия г. Гурьевска, Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Калиновская средняя общеобразовательная школа».

Результаты оценки показателя 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» говорят о высоком уровне компетентности работников образовательной организации, об их доброжелательности и вежливости при первом обращении получателей услуг в ОО.



Рис.23. Распределение баллов, набранных по показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

По показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» 91 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 50,27 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО 2 образовательных организаций набрали наименьшее количество баллов по данному показателю:

- МАОУ «Калиновская средняя общеобразовательная школа» (87 баллов);
- МАОУ «Покрышкинская начальная школа - детский сад» (57 баллов).

Результаты оценки показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» говорят о высокой степени удовлетворенности получателей услуг при взаимодействии с работниками образовательной организации.

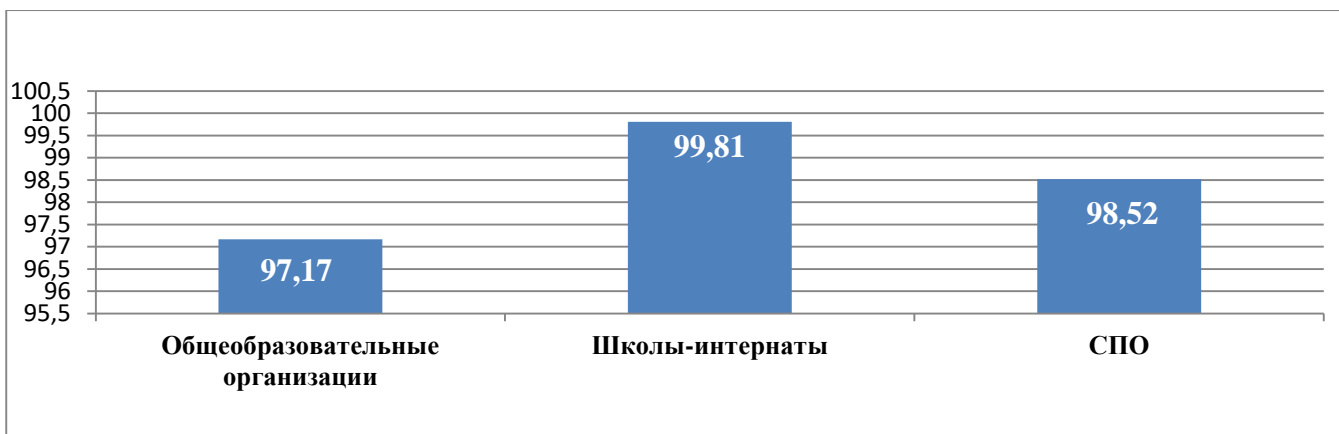


Рис.24. Распределение баллов, набранных по показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

По показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» 120 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 66,29 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 образовательной организации Калининградской области, участвовавших в НОКО, по показателю 4.3. наименьшее количество баллов получило муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Покрышкинская начальная школа - детский сад» (57 баллов).

Высокие результаты оценки показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» говорят об удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации получателями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта).



Рис.25. Распределение баллов, набранных по показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области.

В целом можно констатировать высокую степень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников ОО у всех образовательных организаций, участвовавших в НОКО в 2021 г. Средний балл по четвёртому Критерию по всем ОО составил 97,78 балла.

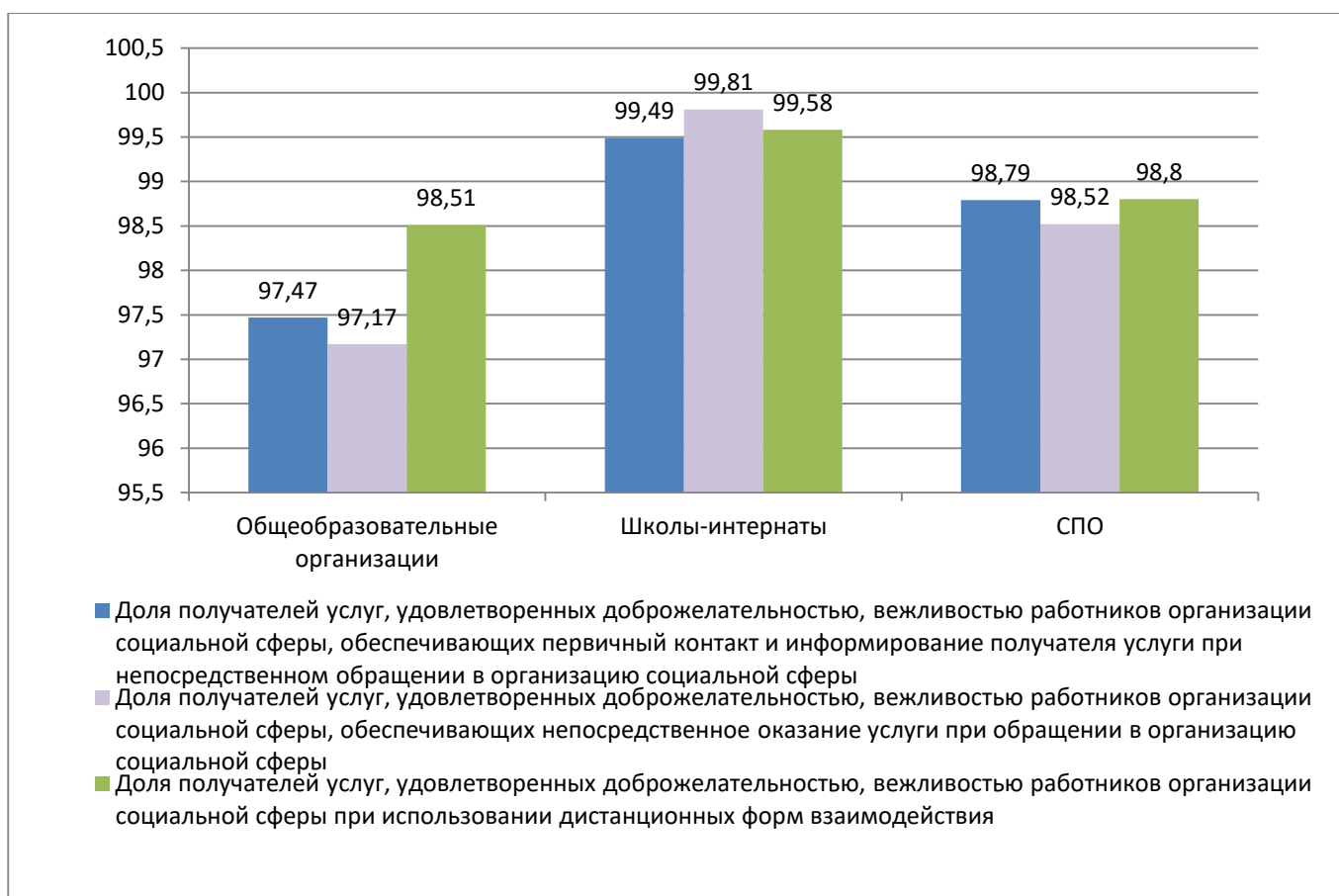


Рис. 26. Сравнительные результаты ОО отдельно по показателям по Критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» в разрезе типов образовательных организаций

Результаты по Критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации максимальное количество баллов по трём показателям Критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 100 баллов.

В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО (общеобразовательные организации, школы-интернаты и СПО) по данному Критерию, составило 100 баллов, минимальное – 66.54 баллов. Средний балл по данному Критерию составил 96,82 балла.

Из 181 образовательных организаций Калининградской области, участвовавших в НОКО, 54 ОО набрали 100 баллов по Критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», что составило 29,83 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Результаты оценки **общеобразовательных организаций** по Критерию 5 показали, что все ОО набрали от 66,54 до 100 баллов, что говорит о высоком уровне удовлетворенности условиями оказания услуг со стороны получателей образовательной услуги. Средний балл по Критерию 5 составил 96,64 баллов из возможных 100 баллов.

Результаты оценки **школ-интернатов** по Критерию 5 показали, что все ОО набрали от 88,3 до 100 баллов, что говорит о высоком уровне удовлетворенности условиями оказания услуг со стороны получателей образовательной услуги. Средний балл по Критерию 5 составил 98,16 балла из возможных 100 баллов.

Результаты оценки СПО по Критерию 5 показали, что все СПО набрали от 84,81 до 100 баллов, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг. Средний балл СПО по Критерию 5 составил 97,51 балла из возможных 100 баллов.



Рис.27. Распределение баллов, набранных по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области

Расчёт показателей, характеризующих Критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» включает в себя следующее:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

По показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» 59 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 32,59 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО наименьшее количество баллов по данному показателю получили:

- Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Калининграда средняя общеобразовательная школа №7 (60,74 балла);

- Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Покрышкинская начальная школа - детский сад (57 баллов);

- Государственное бюджетное учреждение Калининградской области общеобразовательная организация для обучающихся, нуждающихся в длительном лечении и оздоровлении, «Санаторная школа-интернат» (61 баллов);

- Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Калиновская средняя общеобразовательная школа» (54,22 баллов).

Результаты оценки показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» говорят о положительной оценке получателями образовательной услуги в образовательной организации.



Рис.28. Распределение баллов, набранных по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области

По показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» 85 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 46,96 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 ОО наименьшее количество баллов (68,94 балла) по данному показателю набрало государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Калининградский областной музыкальный колледж им. С.В. Рахманинова».

Результаты оценки показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» говорят о высокой степени организации образовательного процесса в ОО.



Рис.29. Распределение баллов, набранных по показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» 147 ОО Калининградской области набрали 100 баллов, что составляет 81,21 % от общего числа ОО, участвовавших в НОКО.

Из 181 образовательных организаций Калининградской области, участвовавших в НОКО, по показателю 5.3. наименьшее количество баллов получили следующие образовательные организации:

- муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Калининграда средняя общеобразовательная школа №7 (79,07 баллов);
- муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Калиновская средняя общеобразовательная школа» (71,07 баллов);
- муниципальное автономное общеобразовательное учреждение Покрышкинская начальная школа - детский сад (58,88 баллов).

Высокие результаты оценки показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» говорят о том, что получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг в образовательной организации.



Рис.30. Распределение баллов, набранных по показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» в разрезе типов образовательных организаций Калининградской области

В целом можно констатировать высокую степень удовлетворенности получателями услуг условиями оказания образовательных услуг у всех образовательных организаций, участвовавших в НОКО в 2021 г. Средний балл по пятому Критерию по всем ОО (общеобразовательные организации, школы-интернаты и СПО) составил 92,16 балла, что составляет 92,16 % от максимального балла, который можно было получить.

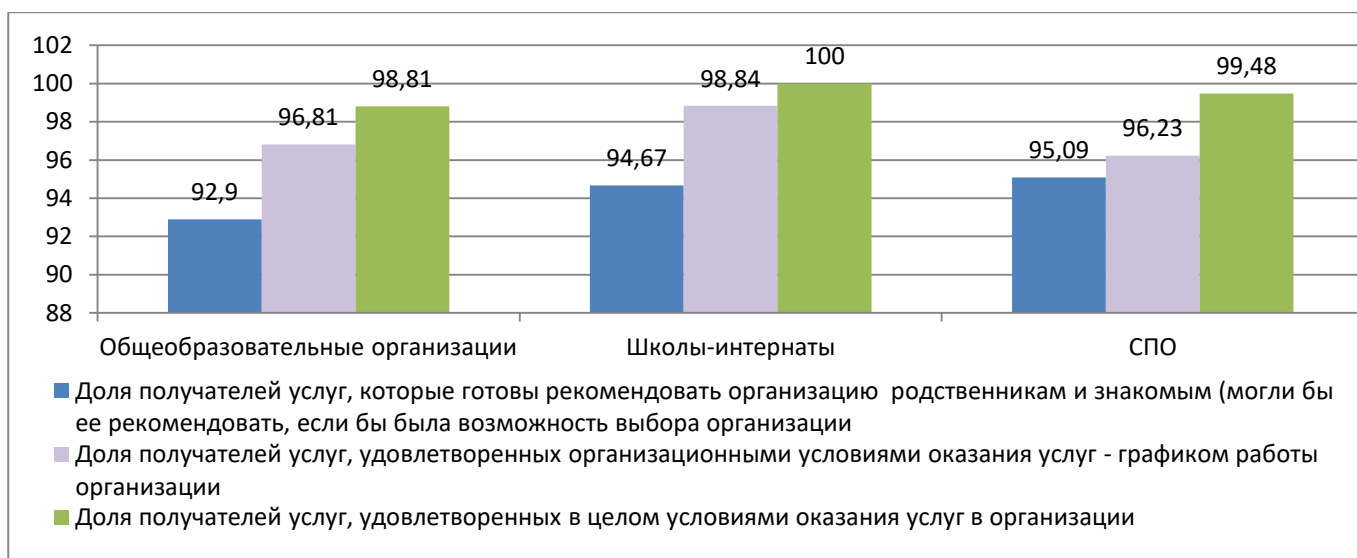


Рис. 31. Сравнительные результаты ОО отдельно по показателям по Критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Всего в НОКО приняло участие 52237 родителей и обучающихся, из них 1030 обучающихся-инвалидов и их родителей. Количество получателей услуг, опрашиваемых в каждой образовательной организации составило не менее 40%, но не более 600 респондентов в одной организации.

Стоит отметить, что на территории Калининградской области 60 ОО имеют в своей структуре дошкольный уровень образования. В ходе проведения НОКО-2021 родителям дошкольников при этих ОО была дана возможность заполнить анкету на сайте poko39.ru и выразить свое мнение о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

В таблице приведены данные по среднему баллу по отдельным показателям, полученным по заполненным на сайте анкетам для родителей дошкольников.

№	Наименование показателя	Средний балл
---	-------------------------	--------------

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации	100
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	94,41
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	32,73
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	95,15
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	94,16
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.	94,16
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации	92,91
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	92,31
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	94,02

Данные свидетельствуют о том, что родители дошкольников в высокой степени удовлетворены качеством условий осуществления образовательной деятельности, хотя также как и на уровне реализации общего образования доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов значительно ниже результатов по другим показателям и соответствует 32,73 балла.

Основные недостатки и рекомендации по результатам независимой оценки качества оказаний услуг образовательных организаций

Основные недостатки

Согласно результатам проведённого исследования, основным недостатком у данных учреждений является недостаточный уровень доступности для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В части образовательных организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

К недостаткам большинства учреждений относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности: 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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

В ходе исследования были выявлены недостатки, касающиеся наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями образовательных услуг, в частности отсутствовали «Анкеты для опроса граждан», формы обратной связи и раздел F.A.Q. (наиболее часто задаваемые вопросы).

Отдельным недостатком стоит отметить отсутствия требуемого количества единиц информации, рекомендуемых для размещения на стендах и регламентированных на сайтах образовательных организаций.

В целях повышения качества оказания услуг организациями образования Калининградской области рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях образования.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями образования, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений организаций образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3. Повысить комфорт условий для предоставления услуг. Оборудовать комфортные зоны отдыха (ожидания) соответствующей мебелью.

4. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об организациях образования и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), согласно перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций Калининградской области

Исходя из выявленных в ходе проведения в 2021 году независимой оценки качества недостатков, сформированы следующие предложения по совершенствованию деятельности организаций сферы образования Калининградской области.

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации:

- разместить на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию, предусмотренную нормативными правовыми актами;

- обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.),

- раздела «Часто задаваемые вопросы»,

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг:

- обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг:

- выделить и оборудовать соответствующей мебелью комфортную зону отдыха (ожидания),
- поддерживать на должном уровне санитарное состояние помещений организаций.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов:

- принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:
- принять необходимые меры по оборудованию входных групп пандусами (подъемными платформами),
- принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,
- принять необходимые меры по оборудованию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,
- принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками,
- принять необходимые меры по оборудованию специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- принять необходимые меры по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
 - предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами,
 - предусмотреть возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (приобрести таблички),
 - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг),
 - предусмотреть возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации:

- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги организацию (работников приемной комиссии, секретариата, учебной части), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия:
 - проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников;
 - проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников;
 - организовывать проведение исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг:

- организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации:
 - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению,
 - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования,

- проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников),
- принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Рекомендации по каждой образовательной организации по результатам НОКО-2021

Багратионовский городской округ	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя школа города Багратионовска"	
По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг: - проводить более широко разъяснительную работу по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также расширять спектр создаваемых комфортных условий.	
По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: - предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами, - предусмотреть возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (приобрести таблички), - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг)	
Обеспечить в организации системный анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации.	
По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг: - организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации: - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению, - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, - проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников), - принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.	
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Нивенское"	
По показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации: - для обеспечения удовлетворенности получателей услуг организовать размещение на стендах организации актуальной информации в полном объеме.	
По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг: - проводить более широко разъяснительную работу по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также расширять спектр создаваемых комфортных условий.	
По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов:- принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию входных групп пандусами (подъемными платформами), - принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, - принять необходимые меры по оборудованию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,- принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.	

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, т.е. - принять необходимые меры по оборудованию специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - принять необходимые меры по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг).

Обеспечить в организации системный анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации.

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте: - организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги организацию (работников приемной комиссии, секретариата, учебной части), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия: - проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг: - организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации: - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению, - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, - проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников), - принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Южная средняя общеобразовательная школа"

По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг: - проводить более широко разъяснительную работу по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также расширять спектр создаваемых комфортных условий.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, - принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, т.е. - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг).

Обеспечить в организации системный анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации.

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте: - организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги организацию (работников приемной комиссии, секретариата, учебной части), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия: - проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации при непосредственном оказании услуги при обращении в организацию: - проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников; - организовывать проведение исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа имени Андрея Антошечкина"

По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг: - проводить более широко разъяснительную работу по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также расширять спектр создаваемых комфортных условий.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, - принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, т.е. - принять необходимые меры по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами, - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг), - предусмотреть возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Обеспечить в организации системный анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации.

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации при непосредственном оказании услуги при обращении в организацию: - проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников; - организовывать проведение исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг: - организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации: - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению, - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, - проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников), - принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг: - организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации: - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению, - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, - проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников), - принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Пятидорожное"

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации: - обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:– телефона,– электронной почты,– электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.),– раздела «Часто задаваемые вопросы»,– технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию входных групп пандусами (подъемными платформами), - принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,- принять необходимые меры по оборудованию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, - принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, т.е. - принять необходимые меры по оборудованию специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - принять необходимые меры по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами, - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг), - предусмотреть возможность оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Обеспечить в организации системный анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино"

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации: - для обеспечения удовлетворенности получателей услуг организовать размещение на официальном сайте и стендах организации актуальной информации в полном объеме, соответствующем требованиям законодательства; - обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:– телефона,– электронной почты,– электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.),– раздела «Часто задаваемые вопросы»,– технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

<p>По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг: - проводить более широко разъяснительную работу по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также расширять спектр создаваемых комфортных условий.</p>
<p>По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию входных групп пандусами (подъемными платформами), - принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, - принять необходимые меры по оборудованию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, - принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.</p>
<p>Обеспечить в организации системный анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации.</p>
<p>По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации при непосредственном оказании услуги при обращении в организацию: - проводить рабочие совещания, обучение коллективов организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников; - организовывать проведение исследования методом «Контрольная закупка» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов организаций, выполнения ими норм профессиональной этики.</p>
<p>По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг: - организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации: - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению, - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, - проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников), - принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.</p>
<p align="center">Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Корнево"</p>
<p>По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг: - проводить более широко разъяснительную работу по информированию получателей услуг о созданных условиях комфортности, а также расширять спектр создаваемых комфортных условий.</p>
<p>По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - принять необходимые меры по оборудованию входных групп пандусами (подъемными платформами), - принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,- принять необходимые меры по оборудованию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, - принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.</p>
<p>По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, т.е. - принять необходимые меры по оборудованию специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений; - принять необходимые меры по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами, - предусмотреть возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (приобрести таблички), - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг),- предусмотреть возможность оказания помощи работниками организации,</p>

прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации при первичном контакте:- организовать работу, направленную на повышение уровня профессиональной компетентности, доброжелательности, вежливости работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, непосредственное оказание услуги организацию (работников приемной комиссии, секретариата, учебной части), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия: - проводить мероприятия по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг: - организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации: - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению, - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, - проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников), - принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Ниже (в приложениях) результаты НОКО представлены в различных формах (далее - формы): рейтингов и рэнкингов.

Рейтинг – это форма представления результатов сопоставительной оценки качества образования, при которой участники оценки – организации, осуществляющие образовательную деятельность, – сравниваются между собой и размещаются в итоговом списке в определенной последовательности в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности. Как правило, размещение осуществляется по принципу «от получивших высокие результаты – к получившим низкие результаты».

Рэнкинг – это форма представления результатов оценки качества образования, при которой участников можно упорядочить по любому из имеющихся показателей. В отличие от рейтинга, это не зафиксированная форма, а база данных для получения всех интересующих вариантов ранжирований исходного списка.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Рейтинг образовательных организаций по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области в 2021 г.

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рейтинге	Наименование показателя														Итого
				Открытость и доступность информации об образовательной организации			Комфортность условий предоставления услуг		Доступность услуг для инвалидов			Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации			Удовлетворенность условиями оказания услуг			
				Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам и пр.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	
22	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя школа города Багратионовска"	19	100	100	98	100	98	100	80	97	99	97	99	94	97	100	97,07
90	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Южная средняя общеобразовательная школа"	85	96	100	100	100	98	40	80	79	96	97	99	100	100	100	92,52

97	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино"	92	93	100	98	100	90	40	100	95	98	96	99	82	87	96	92,08
106	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа имени Андрея Антошечкина"	98	97	100	100	100	92	60	60	95	100	96	95	89	98	100	91,84
123	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Корнево"	115	95	100	100	100	88	40	60	100	95	100	98	89	97	100	90,41
146	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Нивенское"	137	99	100	97	100	81	40	80	85	96	97	99	79	96	97	89,44
156	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Пятидорожное"	147	94	60	100	100	100	20	60	87	100	100	100	99	96	100	88,25

**Рейтинг общеобразовательных организаций по Критерию
«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»**

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рейтинге	Баллы по показателям			Балл по Критерию
				1.1	1.2	1.3	
67	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя школа города Багратионовска"	13	100	100	98,05	99,22
71	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа имени Андрея Антошечкина"	17	96,75	100	100	99,03
74	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Южная средняя общеобразовательная школа"	19	96,19	100	100	98,86
81	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Нивенское"	24	99,21	100	96,97	98,55
84	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Корнево"	27	95,07	100	99,86	98,47
107	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино"	48	93,17	100	97,98	97,14
151	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Пятидорожное"	88	94,29	60	100	86,29

**Рэнкинг общеобразовательных организаций по Критерию
« Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рэнкинге	Баллы по показателям		Баллы по Критерию
				2.1	2.2	
1	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Пятидорожное"	1	100	100	100,00
90	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Южная средняя общеобразовательная школа"	11	100	98,22	99,11
94	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя школа города Багратионовска"	15	100	98,04	99,02
131	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа имени Андрея Антошечкина"	51	100	91,81	95,91
135	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино"	55	100	90,44	95,22
142	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Корнево"	62	100	87,71	93,86
153	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Нивенское"	73	100	80,84	90,42

Рэнкинг общеобразовательных организаций по показателю

«Доступность услуг для инвалидов»

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рэнкинге	Баллы по показателям			Баллы по Критерию
				3.1	3.2	3.3	
17	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя школа города Багратионовска"	9	100	80	97	91,10
39	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино"	26	40	100	95,33	80,60
76	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа имени Андрея Антошечкина"	47	60	60	95,33	70,60
77	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Нивенское"	48	40	80	84,86	69,46
81	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Южная средняя общеобразовательная школа"	51	40	80	78,67	67,60
86	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Корнево"	54	40	60	100	66,00
125	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Пятидорожное"	71	20	60	87	56,10

**Рэнкинг общеобразовательных организаций по показателю
«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»**

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рэнкинге	Баллы по показателям			Баллы по критерию
				4.1	4.2	4.3	
1	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Пятидорожное"	1	100	100	100	100,00
98	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя школа города Багратионовска"	30	98,85	97,28	99,32	98,32
112	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Корнево"	43	94,86	99,86	98,43	97,57
113	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино"	44	97,86	96,08	99,02	97,38
114	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа имени А. Антошечкина"	45	100	95,77	95,17	97,34
115	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Нивенское"	46	96,28	97,37	98,83	97,23
119	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Южная средняя общеобразовательная школа"	50	96,24	96,73	99,18	97,02

Рэнкинг общеобразовательных организаций по показателю
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рэнкинге	Баллы по показателям			Баллы по Критерию
				5.1	5.2	5.3	
1	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Южная средняя общеобразовательная школа"	1	100	100	100	100,00
70	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Пятидорожное"	28	99,04	95,83	100	98,88
89	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя школа города Багратионовска"	47	94,04	97,37	100	97,69
115	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа имени Андрея Антошечкина"	73	88,7	98,49	100	96,31
116	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Корнево"	74	89,14	97	100	96,14
141	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа п.Нивенское"	99	78,68	95,91	97,49	91,53
147	Багратионовский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино"	105	82,18	86,94	96,03	90,06

**Перечень
образовательных организаций, в отношении которых должен быть осуществлен сбор и
обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности**

№	Наименование образовательной организации	Количество опрошенных респондентов
Багратионовский городской округ		
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа города Багратионовска»	423
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа п. Нивенское»	204
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Южная средняя общеобразовательная школа»	242
4.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа имени Андрея Антошечкина»	153
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа п. Пятидорожное»	145
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа поселка Тишино»	117
7.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа п. Корнево»	73