

**Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности  
общеобразовательной организации Республики Коми в 2024 году**

**Объект исследования:** Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Вьльгортская средняя общеобразовательная школа №2» им. В.П. Налимова (МО «Сыктывдинский»).

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были получены посредством:

1) Анализа официального сайта, статистических данных, представленных в публичных докладах и других официальных источниках информации, по обследуемой образовательной организации (экспертная оценка);

2) Проведения анкетирования потребителей услуг образовательной организации (онлайн опрос).

**Выборка**

Общереспубликанский показатель охвата респондентов по общеобразовательным организациям Республики Коми (далее - ОО) составил 74,48%.

Выборка опрошенных посредством онлайн-анкеты по Муниципальному бюджетному общеобразовательному учреждению «Вьльгортская средняя общеобразовательная школа №2» им. В.П. Налимова (МО «Сыктывдинский») составила 515 респондентов (42,99% от общего количества потребителей услуг). Данный факт показывает среднюю активность респондентов.

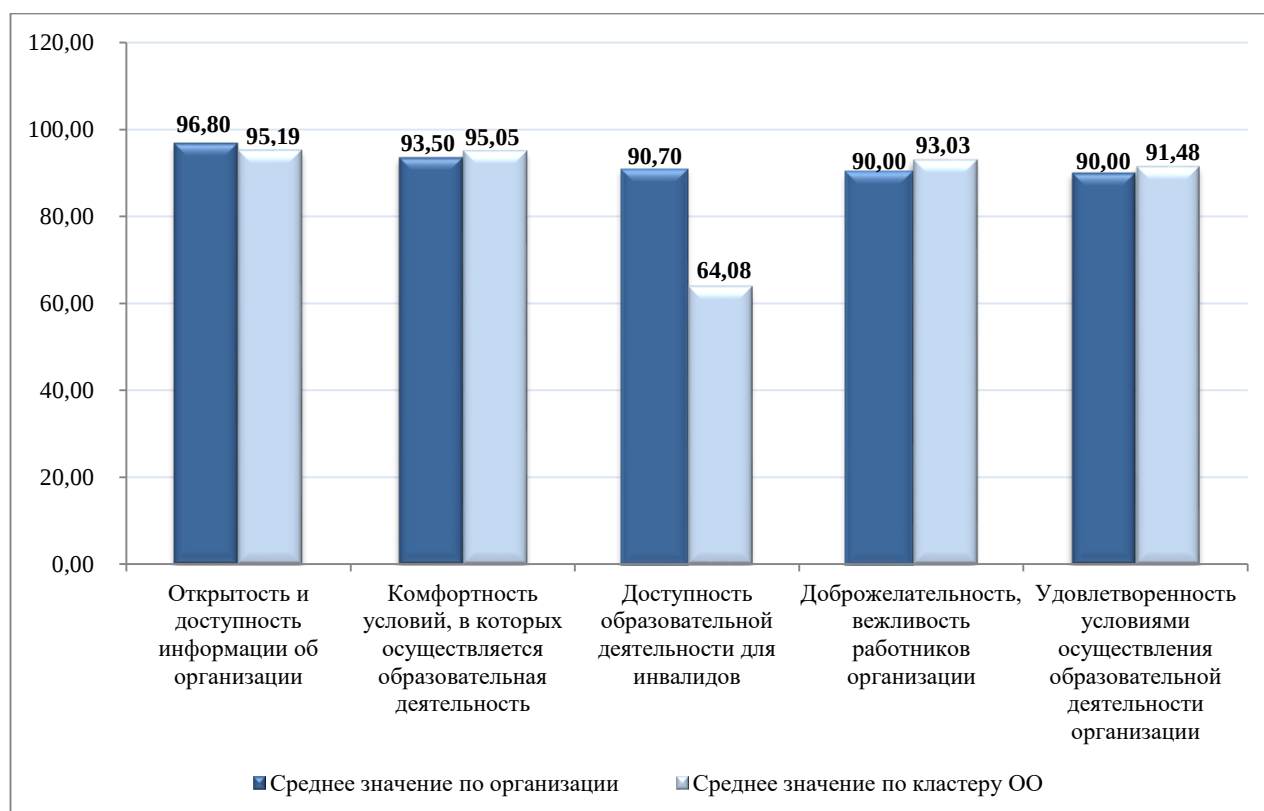
| Показатели,<br>характеризующие общие критерии оценки качества<br>условий             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Максимальное<br>значение<br>показателя | Достигнутое<br>значение<br>показателя<br><i>по организации</i> | Среднее<br>достигнутое<br>значение по<br>кластеру ОО | Среднее<br>достигнутое<br>значение<br>по РК |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                                                |                                                      |                                             |
| 1.1                                                                                  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.                                                                                                                                                                                                                                        | 100                                    | 100                                                            | 94                                                   | 96                                          |
| 1.1.1                                                                                | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100                                    | 100                                                            | 93                                                   | 96                                          |
| 1.1.2                                                                                | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативно правовыми актами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100                                    | 100                                                            | 94                                                   | 96                                          |
| 1.2                                                                                  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100                                    | 100                                                            | 100                                                  | 98                                          |
| 1.2.1                                                                                | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам); раздел «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 100                                    | 100                                                            | 100                                                  | 98                                          |
| 1.3                                                                                  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100                                    | 92                                                             | 93                                                   | 95                                          |
| 1.3.1                                                                                | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100                                    | 94                                                             | 92                                                   | 95                                          |
| 1.3.2                                                                                | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100                                    | 89                                                             | 93                                                   | 96                                          |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>100,00</b>                          | <b>96,80</b>                                                   | <b>95,19</b>                                         | <b>96,18</b>                                |

| <b>Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |              |              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 2.1                                                                                             | Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100           | 100          | 98           | 99           |
| 2.1.1                                                                                           | Наличие комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100           | 100          | 98           | 99           |
| 2.3                                                                                             | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организаций.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100           | 87           | 92           | 95           |
| 2.3.1                                                                                           | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100           | 87           | 92           | 95           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>100,00</b> | <b>93,50</b> | <b>95,05</b> | <b>96,94</b> |
| <b>Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |              |              |              |
| 3.1                                                                                             | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100           | 80           | 32           | 30           |
| 3.1.1                                                                                           | Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100           | 80           | 32           | 30           |
| 3.2                                                                                             | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100           | 100          | 76           | 83           |
| 3.2.1                                                                                           | Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 100           | 100          | 76           | 83           |
| 3.3                                                                                             | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100           | 89           | 81           | 86           |
| 3.3.1                                                                                           | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100           | 89           | 81           | 86           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>100,00</b> | <b>90,70</b> | <b>64,08</b> | <b>68,03</b> |
| <b>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |              |              |              |
| 4.1                                                                                             | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100           | 87           | 93           | 95           |

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |              |              |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 4.1.1                                                                                                                               | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.                                                                                                                 | 100           | 87           | 93           | 95           |
| 4.2                                                                                                                                 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.                                                                                                                                | 100           | 94           | 93           | 95           |
| 4.2.1                                                                                                                               | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.                                                                                                                                                      | 100           | 94           | 93           | 95           |
| 4.3                                                                                                                                 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.                                                                                                                                                         | 100           | 88           | 93           | 96           |
| 4.3.1                                                                                                                               | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). | 100           | 88           | 93           | 96           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>100,00</b> | <b>90,00</b> | <b>93,03</b> | <b>95,48</b> |
| <b>Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |              |              |              |
| 5.1                                                                                                                                 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).                                                                                                                                          | 100           | 84           | 88           | 90           |
| 5.1.1                                                                                                                               | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.                                                                                                                                                                                                                             | 100           | 84           | 88           | 90           |
| 5.2                                                                                                                                 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.                                                                                                                                                                                                                     | 100           | 94           | 93           | 95           |
| 5.2.1                                                                                                                               | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации и пр.                                                                                                                              | 100           | 94           | 93           | 95           |
| 5.3                                                                                                                                 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.                                                                                                                                                                                                                      | 100           | 92           | 93           | 95           |
| 5.3.1                                                                                                                               | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.                                                                                                                                                                                                                          | 100           | 92           | 93           | 95           |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки.</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>100,00</b> | <b>90,00</b> | <b>91,48</b> | <b>93,72</b> |
| <b>Итоговое значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>100,00</b> | <b>92,20</b> | <b>87,77</b> | <b>90,07</b> |

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

**«Общеобразовательные организации»**



**Преимущества и недостатки в деятельности организации**

В рамках независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности итоговое значение по совокупности общих критериев части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации высокое. Наиболее высоко респонденты оценили «Открытость и доступность информации об организации» (96,80 баллов).

Для дальнейшего повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организации, предоставляющей услуги, следует уделить внимание критерию, который в ходе исследования набрал балл ниже среднего значения по кластеру ОО:

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Доля получателей образовательных услуг отметили, что доброжелательность и вежливость в недостаточной степени проявляется со стороны сотрудников организации. У сотрудников организации отсутствует личная заинтересованность в повышении качества взаимодействия с получателями услуг.

**Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

*По организации комфортных условий для предоставления услуг, в частности: Транспортная доступность.*

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

Для устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, рекомендуется провести ряд мероприятий:

#### **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

1. Организация мероприятий, направленных на построение конструктивного взаимодействия работников ОО с потребителями услуг (обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии; ввести на регулярной основе рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения);
2. Организация индивидуальных и групповых консультаций сотрудников ОО с психологом.

#### **Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

Обеспечить в организации формирование комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: Транспортную доступность (остановка общественного транспорта должна находиться не более, чем в 5 минутах пешком от организации; наличие парковочных мест на территории организации или в радиусе не более, чем 5 минут пешком от организации).