

**Информация
о результатах независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями,
осуществляющими образовательную деятельность на территории
города Ульяновска, проведённой в 2021 году**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Ульяновской области, в целях проведения независимой оценки качества, являются:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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»;
- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии 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»;

- Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации;

- Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15.04.2019 № 31н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

В 2021 году в Ульяновске проводилась НОКО в отношении 77 муниципальных образовательных организаций:

- 32 общеобразовательные организации;
- 40 дошкольных образовательных организаций;
- 5 организаций дополнительного образования.

НОКО проводилась ООО «АС-Холдинг, с которым был заключен контракт в соответствии с ФЗ-44 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Как и в 2019-2020 годах НОКО проведено по показателям, характеризующим общие критерии 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, утверждённым приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114:

1. Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность.
2. Доступность услуг для инвалидов.
3. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
4. Доброжелательность, вежливость работников.
5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности.

Организацией-оператором был осуществлён сбор данных путём:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов следующих респондентов: получателей образовательных услуг, родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников).

Затем были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета с выводами и рекомендациями.

За период проведения независимой оценки всего было опрошено более 600 человек (38,5 % получателей услуг).

Средний балл по итогам НОКО 2021 года по Ульяновску составил 96,2. По итогам оценки, все организации получили итоговый балл от 81, что соответствует оценке «отлично» по критериям сайта bus.gov.ru. 100% отличных оценок наблюдается и по отдельным критериям: открытости и доступности информации по организации, доброжелательности и вежливости работников организации, удовлетворённости условиями ведения образовательной деятельности, комфортности условий, в которой осуществляется образовательная деятельность. Исключение составил показатель доступности услуг для инвалидов, где отличными был только 10% оценок, 20% - хороших, 48% получили удовлетворительные оценки, и 12% - не удовлетворительные.

По итогам НОКО в 2021 году лучшие результаты показали следующие организации, осуществляющие образовательную деятельность на территории города Ульяновска:

- среди организаций, реализующих образовательные программы дошкольного образования:

1. Детский сад № 64 «Золотой ключик» (91,26 баллов).
2. Детский сад № 156 «Волжаночка» (89,92).
3. Детский сад № 173 «Лучик» (89,68).
4. Детский сад № 75 «Солнышко» (89,44).
5. Детский сад № 52 (89,26).
6. Детский сад № 83 (88,86).
7. Детский сад № 216 (87,98).
8. Детский сад № 18 «Аленушка» (85,96).
9. Детский сад № 62 «Ягодка» (85,92).

- среди организаций, реализующих образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования:

1. Губернаторский лицей № 100 (99,46 баллов).
2. Средняя школа № 64 (98,72).
3. Отраденская средняя школа (96,66).
4. Гимназия № 30 (96,44).
5. Гимназия № 13 (96,02).
6. Мариинская гимназия (96,00).
7. Средняя школа № 8 (95,96).
8. Гимназия № 24 (95,48).
9. Ульяновский городской лицей при УлГТУ (94,74).
10. Плодовая средняя школа (94,74).

- по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы:

1. Центр детского творчества № 6 (94,74 балла).
2. Центр психолого-медико-социального сопровождения «Росток» (91,08).

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации» раскрывается через следующие показатели:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте организации) составило 99 баллов.

Показатель 1.2. Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании оценено в 100 баллов.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составила 97,9 балла.

Средний балл по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в целом составил 98,9.

Критерий 2. «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности».

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении) оценено в 96,6 баллов.

Показатель 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). Средний балл по данному показателю - 97,9.

Средний балл по критерию 2 «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности» составил 97,2.

Критерий 3. «Доступность для инвалидов».

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Средний балл – 28,8.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими оценено в 53,8 балла.

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) составила 100 баллов.

Средний балл по критерию 3 «Доступность для инвалидов» составил 60,2.

Оценка условий доступности инвалидов показала, что данный момент доступность является уязвимым местом для множества организаций. Не всегда удается обеспечить соответствующие условия детям-инвалидам и детям с ОВЗ.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составила 97,4 балла.

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 97,9 баллов.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 98 баллов.

Средний балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составил 97,7.

Критерий 5 «Удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности».

Показатель 5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) оценена в 97,6 балла.

Показатель 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) – 97,9 балла.

Показатель 5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - 97,8.

Средний балл по критерию 5 «Удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности» составил 97,8.

Рекомендации для образовательных организаций:

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785.

2. Проводить системную работу по созданию условий для организаций обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

3. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности.

**Информация
о недостатках, выявленных в результате НОКО 2021 года**

В ходе проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки в работе образовательных организаций:

- несоответствие информации на информационных стендах требованиям нормативно-правовых актов;
- несоответствие информации на официальном сайте организации требованиям нормативно-правовых актов;
- недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
- отсутствие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Недостатки оператором представлены в разрезе каждой образовательной организации.

По результатам НОКО даны конкретные рекомендации по улучшению деятельности каждой образовательной организации, среди которых:

- привести информацию на стендах внутри организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов;
- привести информацию на официальном сайте организации в соответствие с требованиями нормативных правовых актов;
- обеспечить комфортные условия осуществления образовательной деятельности: доступность питьевой воды.

- обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудованные группы пандусами/подъемными платформами; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресло-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;
- обеспечить условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

Основными направлениями повышения показателей НОКО образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ульяновска, являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций;
- повышение комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
- активизация взаимодействия с родительской общественностью и проведение целенаправленной и системной работы по формированию как у обучающихся, так и у родителей информационной культуры (в том числе получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций, на официальном сайте bus.gov.ru).

**Предложения
по улучшению качества условий осуществления
образовательной деятельности организациями,
осуществляющими образовательную деятельность на
территории города Ульяновска**

По результатам НОКО 2021 года организациям, осуществляющим образовательную деятельность, в целях улучшения качества условий, рекомендуется:

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенных на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», правилам размещения.
2. Проводить системную работу по созданию условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.
3. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей) качеством образовательной деятельности.