

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (НОКУ ООД), 2023

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек.

В независимой оценке качества приняли участие **276** организаций. В общей сложности в исследовании приняли участие **82 999** человек.

Таблица 2. Объем выборочной совокупности

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный район	1525	600	39,3%

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице 3 представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательной организации.

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

Таблица 3
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
12	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	93	90	92	100	98	97	98	96,5

Средний балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» составил – 89,2 балла.

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

В таблице 4 представлены данные характеризующие Критерий 2 (К2) - комфортность условий предоставления услуг.

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

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Таблица 4 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К2)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	2.1.	2.3.	К2
77	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	100	92	96,0

Средний балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями» составил – 91,0 балла.

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

В таблице 5 представлены данные характеризующие Критерий 3 (К3) - доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

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.

Таблица 5
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К3)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	3.1.	3.2.	3.3.	К3
13	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральны й	80	100	93	91,9

Средний балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации» составил – 59,9 балла.

КРИТЕРИЙ 4

Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

В таблице 6 представлены данные характеризующие Критерий 4 (К4) - доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

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

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

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

Таблица 6
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К4)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	4.1.	4.2.	4.3.	К4
150	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	91	90	97	91,8

Средний балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» составил – 89,1 балла.

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице 7 представлены данные характеризующие Критерий 5 (К5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

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

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

Таблица 7
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К5)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	5.1.	5.2.	5.3.	К5
85	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	93	95	93	93,4

Средний балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.» составил – 87,3 балла.

Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска

Таблица 8

РЕЙТИНГ				ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации	ОУ	Тип	Район	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
14	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	93,9	96,5	96,0	91,9	91,8	93,4

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями
ОБЩЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации								2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит2			3. Доступность услуг для инвалидов Крит3				4. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит4				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5				ИТОГ
		1.1.1. П.инф. стенд	1.1.2 П.инф. сайт	1.1 П.инф	1.2 П..дист	1.3.1 П. откр. средн	1.3.1 П. откр. Сайт	1.3. П.откру	Крит1	2.1. П.комф	2.3. У.комф	Крит2	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	Крит3	4.1. Перв.К	4.2. П. оказ. усл	4.3. П.вежз.дист.У	Крит4	5.1. П.реком	5.2. П. Орг. усл.	5.3. П. ул.	Крит5	общий балл
5	МАОУ Гимназия № 2	93	90	92	100	98	97	98	96	100	92	96	80	100	93	92	91	90	97	92	93	95	93	93	94

Выводы и рекомендации.

В независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Красноярск в 2023 году, приняли участие 276 организаций. В оценке учитывалось мнение 82 999 человек из числа получателей услуг.

Средний балл по отрасли образования на территории города Красноярска в 2023 году составил – 83,31 балла.

Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил – 89,23 балла.

Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил – 90,97 балла.

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил – 59,92 балла.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил – 89,15 балла.

Средний балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 87,29 балла.

Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций.

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждения культуры важно устранить выявленные недостатки; создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями,

системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг, а также регулярно

проводить социологические опросы получателей услуг на предмет удовлетворенности.

Выявленные недостатки и конкретные рекомендации в разрезе образовательных организаций

№	Организация	Рекомендации
253	МАОУ Гимназия № 2	Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - САЙТ. Основные сведения Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии) - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;