**РЕЗУЛЬТАТЫ**

**независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2022 году**

В соответствии со статьей 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ
«Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – НОКО), проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы
по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

В 2022 году НОКО проводилась по 5 общим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации.

2. Комфортность условий предоставления услуг.

3. Доступность услуг для инвалидов.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

**1 критерий** – **«Открытость и доступность информации об организации»**

Критерий представлен тремя показателями:

*Показатель 1.1.* Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Показатель представлен
2 индикаторами:

соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1 определяется как среднее арифметическое значение двух индикаторов.

*Показатель 1.2.*Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Индикатор представлен 4 позициями оценивания: абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

*Показатель 1.3.* Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении организации;

удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя определяется как среднее арифметическое значение двух индикаторов.

Значение критерия 1 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

К1 = (0,3 x П1.1 + 0,3 x П1.2 + 0,4 x П1.3)

| **Наименование образовательной организации** | **Показатели** | **Итого по** **1 критерию** |
| --- | --- | --- |
| **1.1** | **1.2** | **1.3** |
| **Средний балл** | **92,43** | **88,29** | **97,37** | **93,16** |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 22» города Кирова  | 93 | 100 | 93 | 95,1 |

**2 критерий – «Комфортность условий предоставления услуг»**

Критерий представлен следующими двумя показателями:

*Показатель 2.1.* Обеспечение в организации образования комфортных условий для предоставления услуг. Индикатор представлен 5 позициями оценивания: комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации.

*Показатель 2.2.*Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Значение критерия 2 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

К2 = (0,5 x П2.1 + 0,5 x П2.2)

Максимально возможное итоговое количество баллов по 2 критерию ‒ 100. Наивысший результат набрали 127 организаций. Среднее значение по 2 критерию составляет 93,58 балла.

| **Наименование образовательной организации** | **Показатели** | **Итого по** **2 критерию** |
| --- | --- | --- |
| **2.1** | **2.2** |
| **Средний балл** | **94,41** | **92,76** | **93,58** |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 22» города Кирова  | 100 | 69 | 84,5 |

3 критерий – «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий представлен тремя показателями:

*Показатель 3.1.*Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

*Показатель 3.2.*Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен
6 позициями оценивания: 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 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.

*Показатель 3.3.*Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Значение критерия 3 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

К3 = (0,3 x П3.1 + 0,4 x П3.2 + 0,3 x П3.3)

Максимально возможное итоговое количество баллов по 3 критерию – 100. Наивысший результат набрала 1 организация. Среднее значение по 2 критерию составляет 49,29 балла.

| **Наименование образовательной организации** | **Показатели** | **Итого по** **3 критерию**  |
| --- | --- | --- |
| **3.1** | **3.2** | **3.3** |
| **Средний балл** | **13,76** | **44,2** | **91,59** | **49,29** |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 22» города Кирова  | 0 | 60 | 69 | 44,7 |

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

Критерий представлен тремя показателями:

*Показатель 4.1.*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

*Показатель 4.2.*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

*Показатель 4.3.*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Значение критерия 4 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

К4 = (0,4 x П4.1 + 0,4 x П4.2 + 0,2 x П4.3)

Максимально возможное итоговое количество баллов по 4 критерию ‒ 100. Наивысший результат набрали 152 организации. Среднее значение по данному критерию составляет 96,95 балла.

**Результаты образовательных организаций Кировской области по 4 критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

| **Наименование образовательной организации** | **Показатели** | **Итого по** **4 критерию** |
| --- | --- | --- |
| **4.1** | **4.2** | **4.3** |
| **Средний балл** | **97,22** | **96,62** | **97,07** | **96,95** |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 22» города Кирова  | 93 | 90 | 92 | 91,6 |

5 Критерий – «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий представлен тремя показателями:

*Показатель 5.1.*Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

*Показатель 5.2.*Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации; удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

*Показатель 5.3.*Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Значение показателя вычисляется в результате опроса получателей услуг.

Значение критерия 5 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

К5 = (0,3 x П5.1 + 0,2 x П5.2 + 0,5 x П5.3)

Максимально возможное итоговое количество баллов по 5 критерию – 100. Наивысший результат набрали 132 организации. Среднее значение по данному критерию составляет 95,83 балла.

| **Наименование образовательной организации** | **Показатели** | **Итого по** **5 критерию** |
| --- | --- | --- |
| **5.1** | **5.2** | **5.3** |
| **Средний балл** | **94,06** | **96,13** | **96,76** | **95,83** |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 22» города Кирова  | 76 | 94 | 85 | 84,1 |

**Итоговый рейтинг образовательных организаций по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Кировской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в 2022 году**

| **Наименование образовательной организации** | **Критерии** | **Итоговый показатель** |
| --- | --- | --- |
| **1. Открытость и доступность информации об организации** | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| **Средний балл** | **93,16** | **93,58** | **49,29** | **96,95** | **95,83** | **85,76** |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 22» города Кирова  | 95,1 | 84,5 | 44,7 | 91,6 | 84,1 | 80 |