

Аналитический отчет
о проведении независимой оценки качества образовательной
деятельности образовательных организаций Тамбовского
муниципального округа
в 2022 году

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, является одной из форм общественного контроля, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Тамбовского муниципального округа Амурской области, осуществляющими образовательную деятельность (далее – образовательные организации), является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями на территории Тамбовского муниципального округа Амурской области, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций,
- выявление основных недостатков в работе организаций,
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций,
- повышение конкурентоспособности организаций.

В соответствии с решением общественного Совета при отделе образования от 21.04.2022 года, был утвержден перечень образовательных организаций, в отношении которых будет НОКО в 2022 году.

Участие в НОКО приняли участие:

- 4 общеобразовательных учреждения: МОУ Козьмодемьяновская СОШ и СОШ с. Лазаревка филиал МОУ Козьмодемьяновская СОШ, МАОУ Новоалександровская СОШ, МБОУ Садовская СОШ и МБОУ Садовская СОШ филиал с. Лозовое, МОУ Муравьевская СОШ.

- 3 дошкольных образовательных учреждения: МБДОУ детский сад с. Новоалександровка, МБДОУ детский сад с. Лозовое, МДОУ Тамбовский детский сад № 1.

- 1 учреждение дополнительного образования: МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

1. Анализ официальных сайтов организаций образования в информационно-коммуникационной сети «Интернет»,

информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций,

2. Анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования,
3. Опрос получателей услуг.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации. На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Выборочная совокупность обучающихся в образовательных организациях, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями составила 809 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет),
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников).

Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов, принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов, %
1	МОУ Козьмодемьяновская СОШ	114	238	47,9
2	МАОУ Новоалександровская СОШ	104	239	43,51
3	МБОУ Садовская СОШ	67	114	58,77
4	МОУ Муравьевская СОШ	57	113	50,44
5	МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ	220	550	40,00
6	МБДОУ детский сад с. Новоалександровка	47	65	72,31
7	МБДОУ детский сад с. Лозовое	15	32	46,88
8	МДОУ Тамбовский детский сад № 1	185	436	42,43
	Всего:	809	1787	

Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации образования

Данный критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенный на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

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

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).

По первому критерию наибольший результат 98,8 балла набрало МБДОУ детский сад с. Новоалександровка. Второе место заняло МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ, набравшее 97,4 балла. Третьего места достигло МАОУ Новоалександровская СОШ – 95,7 балла.

Среднее значение по данному критерию составляет 92,2 балла.

Таблица 2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации образования»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1	1.2	1.3		
Средний балл	95,75	81,25	97,75	92,2	-
МБДОУ детский сад с. Новоалександровка	96	100	100	1	1
МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ	94	100	98	97,4	2
МАОУ Новоалександровская СОШ	97	90	99	95,7	3
МБОУ Садовская СОШ	97	90	97	94,9	4
МДОУ Тамбовский детский сад № 1	96	90	96	94,2	5
МБДОУ детский сад с. Лозовое	97	60	100	87,1	6
МОУ Муравьевская СОШ	97	60	98	86,3	7

МОУ Козьмодемьяновская СОШ	92	60	94	83,2	8
----------------------------------	----	----	----	------	---

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен следующими показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

Показатель 2.3. Доля получения услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По второму критерию наивысший результат 100 баллов из 100 возможных набрали две организации: МБДОУ детский сад с. Новоалександровка и МБДОУ детский сад с. Лозовое. Второе место заняло МАОУ Новоалександровская СОШ (99 баллов). Третьего места достигли 3 организации: МБОУ Садовская СОШ, МОУ Муравьевская СОШ и МДОУ Тамбовский детский сад № 1 (96,5 балла).

Среднее значение по данному критерию составляет 96,19 балла.

Таблица 3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1	2.3		
Средний балл	97,5	94,88	96,19	-
МБДОУ детский сад с. Новоалександровка	100	100	100	1
МБДОУ детский сад с. Лозовое	100	100	100	
МАОУ Новоалександровская СОШ	100	98	99	2
МБОУ Садовская СОШ	100	93	96,5	3
МОУ Муравьевская СОШ	100	93	96,5	
МДОУ Тамбовский детский сад № 1	100	93	96,5	
МОУ Козьмодемьяновская СОШ	100	83	91,5	4
МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ	80	99	89,5	5

Критерий 3. 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.

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

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

По третьему критерию наибольший результат 52 балла набрало МДОУ Тамбовский детский сад № 1. Второе место заняли три организации: МАОУ Новоалександровская СОШ, МОУ Муравьевская СОШ и МБДОУ детский сад с. Лозовое, набравшие по 46 баллов. Третьего места достигло МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ – 44,35 балла.

Среднее значение по данному критерию составляет 44,55 балла.

Таблица 4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1	3.2	3.3		
Средний балл	2,5	37,5	96	44,55	-
МДОУ Тамбовский детский сад № 1	20	40	100	52	1
МАОУ Новоалександровская СОШ	0	40	100	46	2
МОУ Муравьевская СОШ	0	40	100	46	
МБДОУ детский сад с. Лозовое	0	40	100	46	
МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ	0	40	95	44,5	3
МОУ Козьмодемьяновская СОШ	0	40	90	43	4
МБОУ Садовская СОШ	0	40	83	40,9	5
МБДОУ детский сад с. Новоалександровка	0	20	100	38	6

Критерий 4. 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).

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).

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при

использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По четвертому критерию наивысший результат 100 баллов из 100 возможных набрало МБДОУ детский сад с. Лозовое. Второе место заняло МБДОУ детский сад с. Новоалександровка – 99,2 балла. Третьего места достигло МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ – 99 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 96,83 балла.

Таблица 5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работни ков организации»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1	4.2	4.3		
Средний балл	97,25	96,13	97,38	96,83	-
МБДОУ детский сад с. Лозовое	100	100	100	100	1
МБДОУ детский сад с. Новоалександровка	100	98	100	99,2	2
МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ	100	98	99	99	3
МАОУ Новоалександровская СОШ	97	98	97	97,4	4
МБОУ Садовская СОШ	96	96	96	96	5
МОУ Муравьевская СОШ	96	95	96	95,6	6
МДОУ Тамбовский детский сад № 1	93	95	95	94,2	7
МОУ Козьмодемьяновская СОШ	96	89	96	93,2	8

Критерий 5. 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).

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По пятому критерию наибольший результат 98,8 балла набрало МАОУ Тамбовский ЦДТ. Второе место заняли две организации: МБДОУ детский сад с. Новоалександровка и МБДОУ детский сад с. Лозовое (98,6 балла). Третьего места достигло МАОУ Новоалександровская СОШ (97,6 балла).

Среднее значение по данному критерию составляет 96.1 балла.

Таблица 6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1	5.2	5.3		
Средний балл	97,25	95,13	97	96,1	-
МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ	99	98	99	98,8	1
МБДОУ детский сад с. Новоалександровка	98	96	100	98,6	2
МБДОУ детский сад с. Лозовое	100	93	100	98,6	
МАОУ Новоалександровская СОШ	98	96	98	97,6	3
МОУ Муравьевская СОШ	95	95	96	95,5	4
МБОУ Садовская СОШ	94	94	96	95	5
МДОУ Тамбовский детский сад № 1	94	94	95	94,5	6
МОУ Козьмодемьяновская СОШ	84	95	92	90,2	7

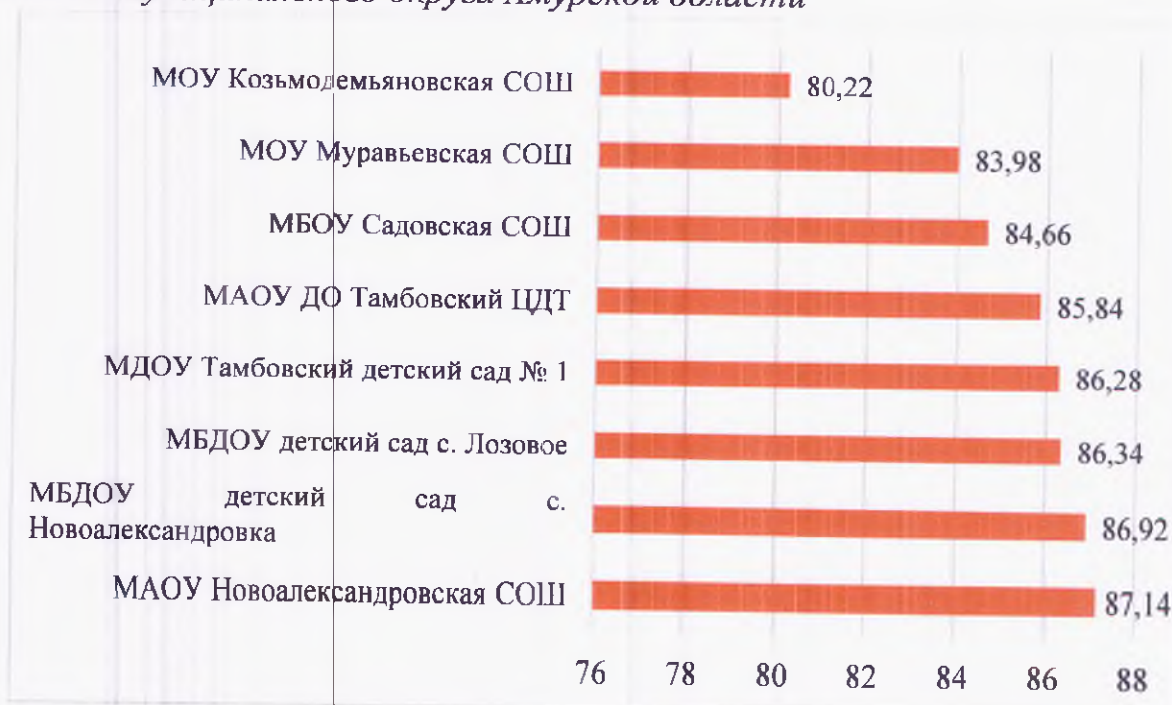
Итоги НОКО 2022:

По результатам итоговой оценки качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации наибольшее количество баллов получило МАОУ Новоалександровская СОШ – 87,14 балла. На втором месте – МБДОУ детский сад с. Новоалександровка – 86,92 балла. На третьем месте – МБДОУ детский сад с. Лозовое – 86,34 балла.

Таблица 7. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Тамбовского муниципального округа Амурской области

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Средний балл	92,2	96,19	44,55	96,83	96,1	85,17	-
МАОУ Новоалександровская СОШ	95,7	99	46	97,4	97,6	87,14	1
МБДОУ детский сад с. Новоалександровка	98,8	100	38	99,2	98,6	86,92	2
МБДОУ детский сад с. Лозовое	87,1	100	46	100	98,6	86,34	3
МДОУ Тамбовский детский сад № 1	94,2	96,5	52	94,2	94,5	86,28	4
МАОУ ДО Тамбовский ЦДТ	97,4	89,5	44,5	99	98,8	85,84	5
МБОУ Садовская СОШ	94,9	96,5	40,9	96	95	84,66	6
МОУ Муравьевская СОШ	86,3	96,5	46	95,6	95,5	83,98	7
МОУ Козьмодемьяновская СОШ	83,2	91,5	43	93,2	90,2	80,22	8

Гистограмма 1. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Тамбовского муниципального округа Амурской области



Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (92,2 балла)

- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (96,19 балла)

- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (96,83 балла)

- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (96,1 балла).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (44,55 балла).

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 № 831).

3. Помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В образовательных организациях недостаточные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Основными направлениями улучшения показателей организаций Тамбовского муниципального округа Амурской области, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованием к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 14 августа 2020 № 831,

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты ОО,

- повышение комфортности условий обучения и воспитания, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений ОО и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими,

- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайтах и стендах ОО,

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности. качеством образовательной деятельности.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

Начальник управления образования



И.И.Печняк