

## **РЕЗУЛЬТАТЫ**

### **независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Кировской области в 2023 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 2023 году НОКО проведено в отношении 592 образовательных организаций Кировской области, в т.ч.:

429 дошкольных образовательных организаций (422 – муниципальные, 7 – частные);

1 муниципальной общеобразовательной организации (МКОУ СОШ № 7 г. Кирово-Чепецка, которая по решению Общественного совета по НОКО была перенесена с 2022 года (протокол от 06.09.2022 № 3);

162 организаций дополнительного образования детей (6 – государственных, 156 – муниципальных).

В текущем году сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями осуществлялось организацией-оператором – ООО ИЦ «НОВИ» (г. Орел) на основании заключенного государственного контракта от 05.05.2023 № 31.

При проведении НОКО использовались показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, утвержденные приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114.

При расчете итоговых значений показателей использовался Единый порядок 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, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н.

В 2023 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 образовательной организации, 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 определяется как среднее арифметическое значение двух индикаторов.

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

*Показатель 1.3.* Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации 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 о 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:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{1,1} + 0,3 \times \Pi_{1,2} + 0,4 \times \Pi_{1,3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 1 критерию – 100. Наивысший результат набрали 118 организаций. Среднее значение по 1 критерию составляет 99,04 балла.

### **Результаты образовательных организаций Кировской области по 1 критерию «Открытость и доступность информации об организации»**

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 1 критерию	Рейтинг
		1.1	1.2	1.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>98,6</b>	<b>99,95</b>	<b>98,7</b>	<b>99,04</b>	<b>-</b>
1	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Богородское Кировской области	100	100	100	100	
2	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования Богородская детская музыкальная школа	100	100	98	99,2	
3	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей Богородский Центр детского творчества	92	100	99	97,2	

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

Критерий представлен двумя показателями:

*Показатель 2.1.* Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель включает 5 позиций 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* Время ожидания предоставления услуги для сферы образования не установлен. При расчете итогового значения критерия данный показатель не учитывается.

*Показатель 2.3.* Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (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:

$$K^2 = (0,5 \times П_{2.1} + 0,5 \times П_{2.3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 2 критерию – 100. Наивысший результат набрали 88 организаций. Среднее значение по 2 критерию составляет 95,61 балла.

### **Результаты образовательных организаций Кировской области по 2 критерию «Комфортность условий предоставления услуг»**

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели		Итого по 2 критерию	Рейтинг
		2.1	2.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>93,68</b>	<b>97,54</b>	<b>95,61</b>	<b>-</b>
1	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Богородское Кировской области	100	97	98,5	
2	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования Богородская детская музыкальная школа	100	96	98	
3	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей Богородский Центр детского творчества	60	97	78,5	

### **3 критерий – «Доступность услуг для инвалидов»**

Критерий представлен тремя показателями:

*Показатель 3.1.* Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Показатель оценивается по 5 позициям: 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 образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Показатель оценивается по 6 позициям: 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:

$$K^3 = (0,3 \times P_{3,1} + 0,4 \times P_{3,2} + 0,3 \times P_{3,3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 3 критерию – 100. Наивысший результат набрала 1 образовательная организация – КОГОБУ ДО «Дворец творчества – Мемориал». Среднее значение по 3 критерию составляет 45,21 балла.

### **Результаты образовательных организаций Кировской области по 3 критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 3 критерию	Рейтинг
		3.1	3.2	3.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>8,38</b>	<b>32,94</b>	<b>98,39</b>	<b>45,21</b>	-
1	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования Богородская детская музыкальная школа	20	60	100	60	
2	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей Богородский Центр детского творчества	20	20	100	44	
3	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Богородское Кировской области	0	20	100	38	

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

Критерий представлен тремя показателями:

*Показатель 4.1.* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (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 образовательную 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 образовательной организации 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:

$$K^4 = (0,4 \times P_{4,1} + 0,4 \times P_{4,2} + 0,2 \times P_{4,3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 4 критерию – 100. Наивысший результат набрали 74 организации. Среднее значение по 4 критерию составляет 98,37 балла.

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

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 4 критерию	Рейтинг
		4.1	4.2	4.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>98,33</b>	<b>98,4</b>	<b>98,4</b>	<b>98,37</b>	<b>-</b>
1	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования Богородская детская музыкальная школа	100	96	100	98,4	
2	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей Богородский Центр детского творчества	98	98	98	98	
3	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Богородское Кировской области	97	97	97	97	

**5 Критерий – «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Критерий представлен тремя показателями:

*Показатель 5.1.* Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию 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 образовательной организации (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:

$$K^5 = (0,3 \times П_{5.1} + 0,2 \times П_{5.2} + 0,5 \times П_{5.3})$$

Максимально возможное итоговое количество баллов по 5 критерию – 100. Наивысший результат набрали 61 организация. Среднее значение по 5 критерию составляет 98,07 балла.

**Результаты образовательных организаций по 5 критерию  
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 5 критерию	Рейтинг
		5.1	5.2	5.3		
	<b>Средний балл</b>	<b>97,93</b>	<b>97,83</b>	<b>98,25</b>	<b>98,07</b>	<b>-</b>
1	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования Богородская детская музыкальная школа	100	100	100	100	
2	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей Богородский Центр детского творчества	98	93	98	97	

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатели			Итого по 5 критерию	Рей- тинг
		5.1	5.2	5.3		
3	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Богородское Кировской области	97	94	95	96,6	

**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 2023 году**

№ п/п	Наименование муниципального образования (м.о. – муниципальный округ, р-н – район)	Наименование образовательной организации	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
			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		
<b>Средний балл</b>			<b>99,04</b>	<b>95,61</b>	<b>45,21</b>	<b>98,37</b>	<b>98,07</b>	<b>87,26</b>	<b>-</b>
1	Богородский м.о.	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования Богородская детская музыкальная школа	99,2	98	60	98,4	100	91,12	44
2	Богородский м.о.	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида «Солнышко» п. Богородское Кировской области	100	98,5	38	97	96,6	86,02	215
3	Богородский м.о.	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей Богородский Центр детского творчества	97,2	78,5	44	98	97	82,94	303

