

## СВЕДЕНИЯ

об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в 2018 году

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка качества условий оказания услуг образовательной деятельности организаций, осуществляющих данную деятельность на территории Омской области, была проведена в марте 2018 года. В результате исследования были опрошены получатели образовательных услуг 30 образовательных организаций Омской области, а также проведен контент-анализ официальных сайтов данных учреждений (а также контент анализ сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в отношении государственных образовательных организаций (далее – ГОО), информация о которых опубликована на данном сайте).

Целью данной независимой оценки было выявление качества работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Омской области.

Для достижения поставленной цели в ходе исследования были решены следующие исследовательские задачи:

- 1) Определена открытость и доступность информации об организации;
- 2) Оценена комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) Выявлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 4) Изучена удовлетворенность качеством обслуживания в организации в целом;
- 5) Выявлена доступность услуг для инвалидов.

Объектом данного исследования выступили получатели услуг учреждений, осуществляющих образовательную деятельность на территории Омской области.

Предметом данного исследования являлась общая оценка деятельности образовательных организаций Омской области получателями услуг данных организаций.

Исследование являлось выборочным, в ходе которого были опрошены 10% от общего количества получателей услуг каждой организации ГОО. Метод проведения исследования – формализованное интервью по

рекомендованному методическими рекомендациями бланку анкеты. Респондентами данного исследования выступили получатели услуг ГОО. Процедура опроса получателей услуг осуществлялась в электронном виде через сеть Интернет при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Инструментарий для сбора информации соответствовал методическим рекомендациям для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности и содержал в себе 21 вопрос, отражающий основные показатели независимой оценки и их отдельные критерии, а также один дополнительный показатель.

Все полученные первичные данные были обработаны при помощи специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver. Основные результаты проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих данную деятельность на территории Омской области:

### **Открытость и доступность информации об организациях**

Данный показатель «Открытость и доступность информации об организации» включает в себя 4 критерия:

1. Представление информации об организации на ее официальном сайте с точки зрения ее полноты и актуальности;
2. Наличие сведений о педагогических работниках на официальном сайте;
3. Доступность взаимодействия получателей услуг и организации при помощи телефона, электронной почты или электронных сервисов на официальном сайте организации;
4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию по телефону, электронной почте или через электронные сервисы на официальном сайте организации.

Диапазон изменения значения показателя:

Максимальное количество баллов по каждому критерию составляет 10 баллов, а максимальное интегральное значение данного показателя – 40 баллов.

Параметры расчета значения показателя:

Данный показатель рассчитывается как интегральное значение 4 критериев, значения которых рассчитывается как среднее арифметическое между значением каждого критерия по результатам контент анализа официального сайта учреждения и значения каждого критерия по результатам опроса получателей услуг данного учреждения.

Средние значения сформированности критериев по показателю для ГОО:

Среднее значение сформированности критерия «Оценка представления информации об организации на официальном сайте с точки зрения ее полноты и актуальности» для ГОО составляет 9,2 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие сведений на официальном сайте о педагогических работниках организации» для ГОО составляет 8,7 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Доступность взаимодействия организации и получателей услуг» для ГОО составляет 7,8 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений получателей услуг» для ГОО составляет 4,3 балла.

### **Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**

Данный показатель «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» включает в себя 7 критериев:

1. Материально-техническое и информационное обеспечение организации;
2. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
3. Условия для индивидуальной работы с обучающимися;
4. Наличие дополнительных образовательных программ;
5. Наличие возможности развития способностей и интересов обучающихся;
6. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся;
7. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Диапазон изменения значения показателя:

Максимальное количество баллов по каждому критерию составляет 10 баллов, а максимальное интегральное значение данного показателя – 70 баллов.

Параметры расчета значения показателя:

Данный показатель рассчитывается как интегральное значение 7 критериев, значение каждого из которых рассчитывается как среднее арифметическое между значением по результатам контент анализа официального сайта учреждения и значения по результатам опроса получателей услуг данного учреждения.

Средние значения сформированности критериев по показателю для ГОО:

Среднее значение сформированности критерия «Материально-техническое и информационное обеспечение организации» для ГОО составляет 6,6 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся» для ГОО составляет 7,6 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Условия для индивидуальной работы с обучающимися» для ГОО составляет 6,9 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие дополнительных образовательных программ» для ГОО составляет 4,4 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие возможности развития способностей и интересов обучающихся» для ГОО составляет 4,6 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся» для ГОО составляет 6,3 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» для ГОО составляет 5,6 балла.

### **Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации**

Данный показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» включает в себя 2 критерия:

1. Доброжелательность и вежливость работников;
2. Компетентность работников.

Диапазон изменения значения показателя:

Максимальное количество баллов по каждому критерию составляет 10 баллов, а максимальное интегральное значение данного показателя – 20 баллов.

Параметры расчета значения показателя:

Данный показатель рассчитывается как интегральное значение 2 критериев.

Средние значения сформированности критериев по показателю для ГОО:

Среднее значение сформированности критерия «Доброжелательность и вежливость работников» для ГОО составляет 8,8 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Компетентность работников» для ГОО составляет 8,9 балла.

### **Удовлетворенность качеством обслуживания в организации в целом**

Данный показатель «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации в целом» включает в себя 3 критерия:

1. Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации;

2. Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг;
3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Диапазон изменения значения показателя:

Максимальное количество баллов по каждому критерию составляет 10 баллов, а максимальное интегральное значение данного показателя – 30 баллов.

Параметры расчета значения показателя:

Данный показатель рассчитывается как интегральное значение 3 критериев.

Средние значения сформированности критериев по показателю для ГОО:

Среднее значение сформированности критерия «Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации» для ГОО составляет 8,3 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Удовлетворение качеством предоставляемых услуг» для ГОО составляет 8,9 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Готовность рекомендовать организацию» для ГОО составляет 8,6 балла.

### **Доступность услуг для инвалидов**

Данный показатель «Доступность услуг для инвалидов» включает в себя 5 критериев:

1. Наличие материально-технического обеспечения образовательного процесса для лиц с нарушениями слуха, для лиц с нарушениями зрения, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата;

2. Наличие педагогических работников, учебно-вспомогательного персонала, прошедших повышение квалификации по вопросам получения образования инвалидами;

3. Обеспечение доступности прилегающей к образовательной организации территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нарушений функций организма человека;

4. Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов;

5. Наличие специальных мест в аудиториях образовательной организации для инвалидов.

Диапазон изменения значения показателя:

Максимальное количество баллов по каждому критерию составляет 2 балла, а максимальное интегральное значение данного показателя – 10 баллов.

Параметры расчета значения показателя:

Данный показатель рассчитывается как интегральное значение 5 критериев.

Средние значения сформированности критериев по показателю для ГОО:

Среднее значение сформированности критерия «Наличие материально-технического обеспечения образовательного процесса для лиц с нарушениями слуха, для лиц с нарушениями зрения, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата» для ГОО составляет 1,4 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие педагогических работников, учебно-вспомогательного персонала, прошедших повышение квалификации по вопросам получения образования инвалидами» для ГОО, составляет 1,7 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Обеспечение доступности прилегающей к образовательной организации территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нарушений функций организма человека» для ГОО составляет 1,5 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов» для ГОО составляет 1,4 балла.

Среднее значение сформированности критерия «Наличие специальных мест в аудиториях образовательной организации для инвалидов» для ГОО составляет 1,3 балла.

Среднее значение интегрального показателя для составления рейтинга Омской области – **115,4** балла (без учета дополнительного показателя).

Качество образовательной деятельности в целом по ГОО характеризуется открытостью и доступностью информации об организации выше среднего (7,5 баллов), комфортностью условий оказания услуг чуть выше среднего (6 балла), доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организаций выше среднего (8,8 балла) и удовлетворенностью качеством оказания услуг в целом выше среднего (8,6 балла). Доступность услуг для инвалидов также выше среднего (1,5 балла).