

The page features a decorative graphic on the right side consisting of three overlapping circles in shades of blue, connected by thin blue lines that form a triangular shape. The largest circle is at the top right, a smaller one is in the middle, and another large one is at the bottom right.

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА
ТЕРРИТОРИИ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ В 2021 ГОДУ:**

ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ,
ШКОЛЫ-ИНТЕРНАТЫ, ОРГАНИЗАЦИИ СРЕДНЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Оператор:

Государственное бюджетное учреждение
Калининградской области «Региональный центр
образования»

15.12.2021

Введение

В соответствии с частью 8 статьи 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», на основании государственного контракта на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области от 01 ноября 2019 года № 01352000005190039130001 и приказа Министерства образования Калининградской области от 01 ноября 2019 года № 1601/1 «Об определении оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области, в 2021 году» государственным бюджетным учреждением Калининградской области «Региональный центр образования» (далее – ГБУ КО «РЦО») определено оператором, ответственным за сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области, в 2021 году. В период со 2 ноября 2021 года по 14 декабря 2021 года ГБУ КО «РЦО» организована и проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области (далее НОКО).

В соответствии с государственным контрактом от 02.11.2021 № 335200014921003331 обязательством оператора – ГБУ КО «РЦО» являлось оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области относительно 181 организации, из них 159 общеобразовательных организаций, 9 школ-интернатов и 13 организаций среднего профессионального образования (далее - СПО).

НОКО проводилась в несколько этапов.

На 1 этапе (организационном) проведены:

- разработка методики осуществления сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Калининградской области;

- разработка электронного портала <http://noko39.ru> для сбора информации (проведения анкетирования респондентов). Особым условием при разработке программного обеспечения была защита от «накрутки» и обеспечение возможности однократного участия в анкетировании. Возможность однократного заполнения анкеты была обеспечена через регистрацию по индивидуальному адресу электронной почты. При этом родителям, имеющим несколько детей, которые обучаются на разных уровнях образования (например: дошкольник и студент; воспитанник и обучающийся), была предоставлена возможность заполнить анкету по каждому уровню. Ограничение по IP-адресу считаем нецелесообразным, поскольку в некоторых населенных пунктах, в которых не каждый житель имеет доступ в интернет, учащиеся и родители проходили анкетирование в здании школы в компьютерном классе;

- разработка буклетов о НОКО в 2021 году;

- привлечение лиц, осуществляющих очное посещение образовательных организаций, из числа граждан, не являющихся сотрудниками образовательных организаций, в отношении которых проводится НОКО в 2021 году на основании договора возмездного оказания услуг. Во избежание распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 одними из условий для посещения образовательной организации привлеченными лицами было наличие действующего QR-кода, согласование с каждой образовательной организацией даты и времени посещения с

целью ознакомления с информацией, размещенной на информационных стендах, условиями осуществления образовательной деятельности и условиями, созданными для инвалидов;

- проведение обучающего семинара для лиц, осуществляющих очное посещение образовательных организаций;

На 2 этапе (оценочном) лица, осуществляющие очное посещение образовательных организаций, провели наблюдение в образовательных организациях (далее – ОО) условий осуществления образовательной деятельности с выполнением фото-фиксации и заполнения разработанного чек-листа. При посещении ОО были соблюдены все санитарно-эпидемиологические и гигиенические требования.

Эксперты, из числа сотрудников ГБУ КО «РЦО», проверили сайты образовательных организаций с целью ознакомления с наличием и актуальностью информации, размещенной на официальных сайтах ОО.

На последнем 3 этапе (аналитическом) обработаны полученные в результате экспертной оценки данные, подготовлен статистический отчет, который будет размещен в открытом доступе на официальном сайте оператора - ГБУ КО «РЦО» после утверждения результатов Общественным советом.

Деятельность ОО оценивалась по пяти Критериям, определенным на федеральном уровне: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников, удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций; доступность услуг для инвалидов.

Цель проведения независимой оценки

«Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации».

(Источник: Федеральный закон (далее - ФЗ № 256)

от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», статья 95.2)

Критерии, показатели и характеристики НОКО

(в соответствии с ФЗ №392 от 05.12.2017г., приказом Минобрнауки России №1547 от 05.12.2014г., приказом Минтруда России от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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»)

НОКО проводилась по пяти Критериям. Оценивались:

1) Открытость и доступность информации об организации социальной сферы

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- на информационных стендах в помещении организации;

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы.

2) *Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг*

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

2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

3) *Доступность услуг для инвалидов*

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

4) *Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы*

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

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

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

5) *Удовлетворенность условиями оказания услуг*

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);

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

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

Инструментарий исследования

Для оперативного сбора и обработки полученных данных использовался Интернет-сайт поко39.ru.

Данные о качестве условий осуществления образовательной деятельности ОО получены с помощью проведения следующих методов исследования:

1) Оценка ОО по 1 Критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» проводилась экспертами и лицами, осуществляющими очное посещение ОО. Для оценки по 1 Критерию по показателю 1.1. (оценивание соответствия информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации) был выбран метод контент-анализа. Экспертом осуществлялся контент-анализ

информации, представленной на официальном сайте ОО, и заполнялась анкета эксперта, размещённая на сайте poko39.ru.

Для оценки наличия на официальном сайте ОО дистанционных способов обратной связи и доступности взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.), применен метод «тайного покупателя», объектом исследования которого стала деятельность организации (ее должностных лиц) по взаимодействию с потребителями услуги (родителями обучающихся), обращающимися за получением услуги по телефону, электронной почте, с помощью различных электронных сервисов. В результате была оценена квалификация работников ОО, осуществляющих взаимодействие с потребителями услуг.

Для оценивания доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, применялся метод анкетирования получателей услуг. Анкета размещена на сайте poko39.ru.

2) Оценка ОО по Критериям 2, 4 и 5 проводилась родителями, обучающимися (старше 14 лет) или студентами. Для оценки по данным Критериям применен метод анкетирования с использованием анкеты, размещенной на сайте poko39.ru.

Объектом исследования стала деятельность организации (ее должностных лиц) по созданию комфортных условий для организации образовательной деятельности и, как следствие, удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг.

3) Оценка ОО по 3 Критерию проводилась обучающимися и студентами, имеющими установленную группу инвалидности, и их родителями. Для получения данных по показателям «Доступность услуг для инвалидов» был определен метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Кроме этого, наличие в образовательных организациях условий, созданных для инвалидов, было отмечено в чек-листах лицами, осуществившими очное посещение образовательных организаций, с сопутствующей фотофиксацией.

В соответствии с методическими рекомендациями Минпросвещения России максимальное значение для каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов, по каждой организации максимальное значение Критериев составляет 100 баллов.

При оценке ОО учитывалось как общее количество набранных баллов по всем Критериям, так и отдельно по показателям оценки качества.

Уровни (высокий, средний, ниже среднего, низкий) определялись в соответствии с распределением ОО по зонам на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях:

- темно-зеленая зона соответствует полученному результату от 81 до 100 баллов;
- светло-зеленая – от 61 до 80 баллов;
- желтая зона – от 40 до 60 баллов;
- оранжевая зона – от 20 до 39 баллов;
- красная зона – от 0 до 19 баллов.

Таким образом, вывод по результатам НОКО отдельно по Критериям и по показателям подводился в соответствии с таблицей 1.

Группировка результатов по уровням

Таблица 1

Уровни	Соответствие зонам на сайте http://bus.gov.ru	Диапазон баллов
Отлично	Темно-зеленая зона	81 и выше
Хорошо	Светло-зеленая зона	от 61 до 80
Удовлетворительно	Желтая зона	от 40 до 60
Ниже среднего	Оранжевая зона	от 20 до 39

По результатам проведенной НОКО был построен рейтинг ОО.

Согласно Протоколу общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Калининградской области № 3 от 22 апреля 2021 в НОКО в 2021 году приняли участие 181 образовательная организация.

По результатам НОКО 2021 года:

- 177 ОО имеют уровень «Отлично» (тёмно-зелёная зона);
- 4 ОО – имеют уровень «Хорошо» (светло-зелёная зона).

Полученные данные после утверждения Общественным советом будут занесены в специальные онлайн-формы на официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru.

По результатам НОКО образовательные организации Калининградской области набрали в среднем **92,18** балла из 100 максимально возможных баллов. Больше всего баллов набрали ОО Озёрского городского округа (97,44 балла), меньше всего набрали ОО Нестеровского городского округа (87,42 балла), Ладушкинского городского округа (88,41 балла) и Славского городского округа (88,82 балла). В разрезе муниципальных образований результат НОКО показал, что все муниципальные образования по обобщенным результатам подведомственных образовательных организаций, охваченных НОКО в 2021 году, вошли в темно-зеленую зону (более 80 баллов).

Следует отметить, что все образовательные организации Калининградской области, участвовавшие в НОКО, получили высокие баллы и вошли в тёмно-зелёную и светло-зелёную зоны, согласно шкале, размещённой на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Озёрский городской округ

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Озерская средняя школа им. Д.Тарасова"

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг:- организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации: - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению, - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, - проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников), - принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа поселка Ново-Гурьевское"

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов:- принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- принять необходимые меры по оборудованию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,- принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа поселка Ушаково"

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов:- принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- принять необходимые меры по оборудованию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,- принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Новостроевская средняя общеобразовательная школа"

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, т.е. - предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами, - предусмотреть возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (приобрести таблички), - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг).

Обеспечить в организации системный анализ мнения обучающихся-инвалидов и их родителей по обеспеченности условиями доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, для учета мнений участников образовательного процесса и улучшению ситуации.

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гавриловская средняя школа им.Г.Крысанова"

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов:- принять необходимые меры по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- принять необходимые меры по оборудованию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,- принять необходимые меры по обеспечению организации сменными креслами-колясками.

По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов: Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, т.е. - предусмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами, - предусмотреть возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (приобрести таблички), - предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (обеспечить допуск в организацию тифлосурдопереводчика, обеспечить необходимое обучение сотрудников организации, инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов, на которых они предоставляются, и услуг).

По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг:- организовать работу, направленную на повышение удовлетворенности получателей услуг организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организации: - разработать систему анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией, и последующей работы по их устранению и недопущению, - предусмотреть возможность привлечения независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию получателей услуг, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования, - проводить анализ качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования получателей образовательных услуг (их родственников), - принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания.

Рейтинг общеобразовательных организаций по показателю

«Доступность услуг для инвалидов»

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рейтинге	Баллы по показателям			Баллы по Критерию
				3.1	3.2	3.3	
1	Озёрский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Озерская средняя школа им. Д.Тарасова"	1	100	100	100	100,00
2	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа поселка Ушаково"	5	80	100	100	94,00
3	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Новостроевская средняя общеобразовательная школа"	14	100	80	81,44	86,43
4	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа поселка Ново-Гурьевское"	23	40	100	100	82,00
5	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гавриловская средняя школа им.Г.Крысанова"	27	60	80	100	80,00

Рэнкинг общеобразовательных организаций по показателю

«Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рейтинге	Баллы по показателям			Баллы по критерию
				4.1	4.2	4.3	
1	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа поселка Ново-Гурьевское"	1	100	100	100	100,00
2	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа поселка Ушаково"	1	100	100	100	100,00
3	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Новостроевская средняя общеобразовательная школа"	1	100	100	100	100,00
4	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гавриловская средняя школа им.Г.Крысанова"	2	99,98	100	100	99,99
5	Озёрский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Озерская средняя школа им. Д.Тарасова"	26	98,48	97,63	100	98,44

Рэнкинг общеобразовательных организаций по показателю
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Наименование муниципального образования	Наименование образовательной организации	Место в рэнкинге	Баллы по показателям			Баллы по Критерию
				5.1	5.2	5.3	
1	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа поселка Ново-Гурьевское"	1	100	100	100	100,00
2	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа поселка Ушаково"	1	100	100	100	100,00
3	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Новостроевская средняя общеобразовательная школа"	1	100	100	100	100,00
4	Озёрский городской округ	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Озерская средняя школа им. Д.Тарасова"	40	95,07	98,46	100	98,21
5	Озёрский городской округ	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гавриловская средняя школа им.Г.Крысанова"	62	91,01	98,93	100	97,09

Перечень образовательных организаций, в отношении которых должен быть осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

№	Наименование образовательной организации	Количество опрошенных респондентов
Озерский городской округ		
1.	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Озерская средняя школа им. Д.Тарасова»	264
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа поселка Ново-Гурьевское»	67
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа поселка Ушаково»	69
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новостроевская средняя общеобразовательная школа»	214
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гавриловская средняя школа им.Г.Крысанова»	71

