****

**Результаты обработки и анализа информации, полученной в ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности среди организаций, осуществляющих образовательную деятельность**

**в Томской области, в 2020 году**

**Томск, 2020**

Исследование проводилось в рамках исполнения государственного контракта № 08652000003200001640001 от 13.04.2020.

Заказчик – Департамент общего образования Томской области, Исполнитель (Оператор) – общество с ограниченной ответственностью «Демиург».

***Объект исследования:*** 304 образовательных учреждения, осуществляющих образовательную деятельность в Томской области в 2020 году в соответствии с утвержденным Заказчиком перечнем.

***Методика расчета утверждена*** Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (далее – Методика).

**В соответствии с Методикой использовались следующие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций:**

1. оценка открытости и доступности информации об образовательной организации;
2. оценка комфортности условий предоставления услуг;
3. оценка доступности услуг для инвалидов;
4. оценка доброжелательности, вежливости работников образовательной организации;
5. оценка удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций.

***Для оценки качества предоставления услуг организациями были использованы такие источники сбора информации, как:***

**а) официальные сайты образовательных организаций** в информационно-коммуникационной сети «Интернет», **информационные стенды** в помещениях указанных организаций;

**б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях** в сети «Интернет»;

**в) мнение получателей услуг** о качестве условий осуществления образовательной деятельности в целях установления удовлетворенности граждан условиями осуществления образовательной деятельности (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте образовательной организации);

**г)** официальные ответы на **запросы из образовательных организаций.**

При мониторинге показателей обследуемых образовательных организаций были привлечены специалисты, имеющие опыт работы по независимой оценке качества, в том числе образовательных учреждений, учреждений культуры, социального обслуживания и здравоохранения.

**Максимально возможное количество баллов по итогам оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в образовательном учреждении составляет 100.**

**Численность** выборочной совокупности **респондентов** **при проведении Интернет-опроса** составила **84 170 единиц. *В 98,65 % образовательных организаций обеспечен 40-процентный порог голосования респондентов.***

Таблица 1.Список учреждений, не обеспечивших 40-процентный порог голосования респондентов

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование образовательной организации** | **Доля проголосовавших от общего числа генеральной совокупности** |
| МБОУ СОШ с. Ягодного Асиновского района  | 38 |
| МБОУ СОШ № 1 г. Асино | 36 |
| МОУ «Михайловская СОШ» Зырянского района | 34 |
| НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ» | 1 |

Таблица 2. Активность граждан – участников образовательного процесса в разрезе муниципальных образований

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование муниципального образования** | **Доля проголосовавших, в %**  |
| г. Томск | 47,17 % |
| г. Кедровый | 57,76 % |
| ЗАТО Северск | 64,85 % |
| г. Стрежевой | 56,03 % |
| Александровский район | 49,59 % |
| Асиновский район | 47,01 % |
| Бакчарский район | 49,93 % |
| Верхнекетский район | 62,17 % |
| Зырянский район | 46,26 % |
| Каргасокский район | 52,83 % |
| Кожевниковский район | 90,71 % |
| Колпашевский район | 104,33 % |
| Кривошеинский район | 55,10 % |
| Молчановский район | 48,83 % |
| Парабельский район | 56,46 % |
| Первомайский район | 69,88 % |
| Тегульдетский район | 47,00 % |
| Томский район | 52,33 % |
| Чаинский район | 62,20 % |
| Шегарский район | 53,35 % |

**Рейтинг Томской области** по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности среди образовательных учреждений в 2020 году составил **81,95 баллов из 100 возможных.**

*Значение показателя дает усредненную величину качества условий осуществления образовательной деятельности по всем обследованным образовательным учреждениям, находящимся на территории региона.*

В 2020 году по итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности **20 %, или 60 образовательных организаций,** набравших наивысшее количество баллов, **вошли в число лидеров рейтинга.**

Таблица 3. Муниципальные образования, образовательные учреждения которых вошли в число лидеров рейтинга

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование муниципального образования** | **Количество ОО – лидеров рейтинга** | **Количество ОУ, подлежавших обследованию в 2020 г.** |
| **г. Томск** | **15** | **71** |
| **Парабельский район** | **8** | **9** |
| **ЗАТО Северск** | **7** | **18** |
| **г. Стрежевой** | **6** | **9** |
| **Каргасокский район** | **5** | **17** |
| **Колпашевский район**  | **4** | **15** |
| **Кожевниковский район** | **4** | **15** |
| **Верхнекетский район** | **3** | **7** |
| **Асиновский район** | **2** | **13** |
| **Первомайский район** | **2** | **14** |
| **Тегульдетский район** | **1** | **7** |
| **Зырянский район** | **1** | **8** |
| **Бакчарский район** | **1** | **8** |
| **Кривошеинский район** | **1** | **10** |

Максимальный рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен МБОУ «Академический лицей им. Г.А. Псахье» г. Томска, общий показатель составил 97,66 баллов из 100 максимально возможных.

Таблица 4. Топ-5 лучших образовательных учреждений Томской области, в баллах

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ в рейтинге** | **Наименование МО** | **Наименование ОО** | **Общий показатель оценки качества** |
| **1** | **г. Томск** | **МБОУ «Академический лицей им. Г.А. Псахье»** | **97,66** |
| **2** | **г. Томск** | **МАОУ СОШ № 37 г. Томска** | **95,64** |
| **3** | **Каргасокский район** | **МКОУ «Напасская ООШ»** | **95,00** |
| **4** | **г. Стрежевой** | **МОУ СКоШ** | **94,96** |
| **5** | **г. Томск** | **МАОУ «Гимназия № 13» г. Томска** | **94,52** |

Таблица 5. Образовательные организации Томской области, занявшие в рейтинге 5 последних мест, в баллах

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ в рейтинге** | **Наименование МО** | **Наименование ОО** | **Общий показатель оценки качества** |
| **1** | **Колпашевский район**  | **МБОУ «Саровская СОШ»** | **63,98** |
| **2** | **Томский район** | **МБОУ «Богашевская СОШ им. А.И. Федорова» Томского района** | **63,34** |
| **3** | **г. Томск** | **НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ»** | **63,04** |
| **4** | **г. Томск** | **НОУ «Католическая гимназия г. Томска»** | **62,50** |
| **5** | **Томский район** | **МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района** | **57,42** |

**Среднее значение общего показа-теля оценки качества в целом по региону – 81,95 баллов**

Диаграмма 1. Рейтинг средних значений общего показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в разрезе муниципальных образований, в баллах.

В разрезе муниципальных образований в г. Стрежевой общий показатель оценки качества имеет наибольшее значение (89,77 балла), наименьшее – среди частных и некоммерческих образовательных организаций Томской области (67,35 баллов).

Диаграмма 2. Среднее, наибольшее и наименьшее значение общего показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных учреждений в разрезе отдельных разделов, в баллах.

Учитывая, что образовательные организации, занимающие первые и последние места в рейтинге, не всегда получают максимальные или минимальные значения по отдельным показателям, целесообразно рассмотреть результаты исследования в разрезе отдельных групп показателей.

**Первая группа критериев: Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте**

(максимальное количество баллов – 100)

Среднее значение итогового показателя первой группы составляет 91,59 баллов из 100 максимально возможных. Лидерами по данной группе показателей являются 7 учреждений, набравших от 99,3 до 99,6 баллов.

Таблица 6. Топ-5 лучших образовательных учреждений по показателям группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ОО | Показатель качества, в баллах |
| 1 | МАОУ «Гимназия № 24 им. М.В. Октябрьской» г. Томска | 99,60 |
| 2 | МАОУ СОШ № 67 г. Томска | 99,60 |
| 3 | МАОУ лицей № 51 г. Томска | 99,40 |
| 4 | МБОУ «Академический лицей им. Г.А. Псахье» г. Томска | 99,30 |
| 5 | МАОУ гимназия № 13 г. Томска | 99,30 |
| 6 | МАОУ СОШ № 25 г. Томска | 99,30 |
| 7 | МАОУ «Сибирский лицей» г. Томска | 99,30 |

Таблица 7. Образовательные организации, занявшие в рейтинге 5 последних мест по показателям группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ОО | Показатель качества, в баллах |
| 1 | МБОУ «Халдеевская ООШ» Томского района | 77,00 |
| 2 | МАОУ СОШ «Интеграция» Томского района | 76,10 |
| 3 | МКОУ «Вороновская НОШ» Шегарского района | 74,60 |
| 4 | МКОУ СОШ с. Новоникольское Александровского района | 74,20 |
| 5 | НОУ «Католическая гимназия г. Томска» | 66,40 |

Наихудший результат в категории «Открытость и доступность информации» имеют НОУ «Католическая гимназия г. Томска» (66,4 баллов).

В разрезе муниципальных образований наибольшего значения по первой группе показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации» занимает Парабельский район (97,28 баллов), наименьшее значение – у Шегарского района (85,25 баллов).

Диаграмма 3. Значения показателей группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации» в разрезе муниципальных образований, в баллах.

Диаграмма 4. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах.

По первому критерию «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» наивысшие баллы получили 11 учреждений города Томск и 1 учреждение Асиновского района. Наименьшее количество баллов получили два учреждения города Томск: НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ» (24 балла) и ЧОУ «Лицей ТГУ» (46 баллов).

Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» по всем обследуемым организациям составляет 85,02 балла.

По второму критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» среднее значение показателя составило 96,25 баллов.

194 образовательных учреждения набрали наивысшие 100 баллов, применяя более трех способов взаимодействия с получателями услуг.

По третьему критерию «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)» 32 учреждения 15 муниципальных образований получили максимальные 100 баллов.

В меньшей степени удовлетворены 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» оказались участники образовательного процесса в МКОУ СОШ с. Новоникольское (43 балла).

По результатам онлайн-голосования среднее значение показателя «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» составляет 93,2 балла. Средние значения показателей, полученных в результате анализа сайтов обследуемых учреждений – 85,02 балла по первому критерию и 96,25 баллов – по второму. Данная разница связана, прежде всего, с тем, что участники образовательного процесса выражают свою удовлетворенность, либо неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации на основании собственных представлений о необходимом наполнении сайтов. Оценка оператором аудита сайтов производится по перечню конкретных критериев, установленных нормативно-правовыми актами.

Диаграмма 5. Средние значения показателей группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации», полученные в результате анкетирования и анализа сайтов, в баллах.

**Показатели второй группы: «Комфортность условий предоставления услуг»**

Среднее значение итогового показателя второй группы составляет 86,68 баллов из 100 максимально возможных.

По разделу «Комфортность условий предоставления услуг» лидерами являются 5 учреждений, набравшие максимальные 100 баллов: МКОУ «Берегаевская СОШ», МБОУ «Причулымская ООШ», МБОУ «Беляйская ООШ», МАОУ «Аргат-Юльская СОШ», МКОУ «Старо-Короткинская ООШ». Последнее место в рейтинге по данному разделу занимает МБОУ «Богашевская СОШ им. А.И. Федорова» Томского района (30,5 баллов).

Таблица 8. Топ-8 лучших образовательных учреждений по показателям группы «Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ОО | Показатель качества, в баллах |
| 1 | МБОУ «Причулымская ООШ» Зырянского района | 100,0 |
| 2 | МКОУ «Старо-Короткинская ООШ» Колпашевского района  | 100,0 |
| 3 | МАОУ «Аргат-Юльская СОШ» | 100,0 |
| 4 | МБОУ «Беляйская ООШ» Первомайского района | 100,0 |
| 5 | МКОУ «Берегаевская СОШ» Тегульдетского района | 100,0 |

Таблица 9. Образовательные организации, занявшие в рейтинге 6 последних мест по показателям группы «Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ОО | Показатель качества, в баллах |
| 1 | НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ» г. Томска | 50,00 |
| 2 | МБОУ «Новокривошеинская ООШ» Кривошеинского района | 50,00 |
| 3 | ЧОУ Гимназия «Томь» г. Томска | 49,00 |
| 4 | ЧОУ «Лицей ТГУ» | 44,50 |
| 5 | НОУ «Католическая гимназия г. Томска» | 38,50 |
| 6 | МБОУ «Богашевская СОШ им. А.И. Федорова» Томского района | 30,50 |

Диаграмма 6. Рейтинг показателей группы «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе муниципальных образований, в баллах.

В разрезе муниципальных образований итоговый показатель раздела «Комфортность условий предоставления услуг» наибольшего значения достигает среди обследованных учреждений г. Стрежевой (93,89 баллов), наименьшего – в г. Кедровый (74,25 баллов).

Далее рассмотрим отдельные критерии группы показателей «Комфортность условий предоставления услуг».

Диаграмма 7. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах.

По первому показателю «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг» наивысшего числа баллов достигли 209 образовательных учреждений (по 100 баллов). 0 баллов по данному показателю было присвоено 5 организациям города Томск, Томского района в связи с отсутствием информации об условиях комфортности предоставления услуг для оценки показателя на официальном сайте.

Среднее значение показателя «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 91,55 баллов. Снижение оценки по данному показателю более чем в 20 % учреждений было связано с отсутствием информации о наличии комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, достигает максимального значения в 12 организациях:

* МКОУ «Берегаевская СОШ»;
* МБОУ «Причулымская ООШ»;
* МКОУ «Сосновская ООШ»;
* МБОУ «Старицинская СШ»;
* МБОУ «Беляйская ООШ»;
* МКОУ «Нельманчевская ОШ»;
* МАОУ «Аргат-Юльская СОШ»;
* МКОУ «Старо-Короткинская ООШ»;
* МБОУ «Иштанская ООШ»;
* МКОУ «Красногорская ООШ»;
* МКОУ НОШ д. Ларино;
* НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ».

Минимальное значение зафиксировано в МАОУ СОШ № 65 г. Томска (43 балла).

Диаграмма 8. Средние значения показателей группы «Комфортность условий предоставления услуг», полученные в результате анкетирования и анализа сайтов, в баллах.

По результатам онлайн-голосования среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией» составляет 81,81 балла. Среднее значение показателей, полученных в результате анализа условий комфортности обследуемых учреждений немного выше (91,55 баллов). Такой разрыв связан, прежде всего, с тем, что участники образовательного процесса выражают свою удовлетворенность, либо неудовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией. Оценка оператором аудита сайтов производится по перечню конкретных критериев, установленных Единым порядком оценки.

**Третья группа критериев: Доступность услуг для инвалидов (максимальное количество баллов** – **100)**

Диаграмма 9. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах.

Среднее значение комплекса показателей «Доступность услуг для инвалидов» составляет 51,02 балла, что является минимальным значением среди всех пяти разделов сводных показателей.

Максимальное количество баллов по данной группе принадлежит МБОУ «Каргасокская СОШ № 2» (100 баллов). Наименьший балл получили МБОУ «Анастасьевская СОШ», МКОУ «Новосергеевская ООШ», НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ». По данному критерию им присвоено лишь по 8 баллов из 100 возможных.

Таблица 11. Топ-5 лучших образовательных учреждений по показателям группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ОО | Показатель качества, в баллах |
| 1 | МБОУ «Каргасокская СОШ № 2» Каргасокского района | 100,00 |
| 2 | МАОУ СОШ № 37 г. Томска | 99,10 |
| 3 | МБОУ «Академический лицей им. Г.А. Псахье» г. Томска | 90,80 |
| 4 | МАОУ гимназия № 2 г. Асино Асиновского района | 90,10 |
| 5 | МБОУ СОШ № 84 ЗАТО Северск | 89,90 |

Таблица 12. Образовательные организации, занявшие в рейтинге 5 последних мест по показателям группы «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ОО | Показатель качества, в баллах |
| 1 | МКОУ «Усть-Тымская ООШ» Каргасокского района | 14,00 |
| 2 | МАОУ «Молчановская СОШ № 2» Молчановского района | 14,00 |
| 3 | МБОУ «Нелюбинская СОШ» Томского района Кожевниковского района | 12,00 |
| 4 | МКОУ «Новосергеевская ООШ» | 8,00 |
| 5 | НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ» г. Томска | 8,00 |
| 6 | МБОУ «Анастасьевская СОШ» Шегарского района | 8,00 |

Диаграмма 10. Рейтинг показателей группы «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, в баллах.

В разрезе муниципальных образований по группе критериев «Доступность услуг для инвалидов» наибольшего значения показатель достигает в г. Стрежевой (70,61 балла), наименьшего – в Чаинском районе (36,51 балла).

По первому критерию данного раздела «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» наивысший балл получили 8 учреждений: МБОУ «Академический лицей им. Г.А. Псахье», МАОУ СОШ № 37 г. Томска, МАОУ СОШ № 25 г. Томска, МБОУ ООШИ № 22 г. Томска, МБОУ «Каргасокская СОШ № 2», МБОУ СОШ № 84, МАОУ гимназия № 2 г. Асино, МАОУ СОШ № 32 г. Томска (100 баллов). В ходе проведенного мониторинга в 137 учреждениях не обнаружен ни один из следующих показателей, свидетельствующих об оборудовании помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов:

1) оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами);

2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

4) наличие сменных кресел-колясок;

5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Среднее значение критерия качества, свидетельствующего об оборудовании помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, составляет лишь 22,43 балла.

По второму критерию «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», 14 организаций из 10 муниципальных образований получили наивысшие баллы среди всех обследованных учреждений (100 баллов).

Еще 5 учреждений, в том числе МБОУ СОШ № 70 г. Томска, МБОУ В(С)ОШ № 9 г. Асино, МБОУ «Берлинская ООШ», МАОУ «СОШ № 4 имени И.С. Черных», МБОУ «Нелюбинская СОШ» Томского района, не получили ни одного балла в связи с отсутствием условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Средний показатель по данному критерию составил 49,12 баллов.

Столь невысокое среднее значение показателя, характеризующего обеспечение условий доступности, которые позволяют инвалидам получать услуги наравне с другими, было связано с отсутствием в учреждениях:

– дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

– дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

– возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– помощи, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории.

Полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов оказались имеющие инвалидность участники образовательного процесса в 103 учреждениях (по 100 баллов). Совершенно не довольны доступностью услуг для инвалидов участники образовательного процесса в 11 учебных заведениях (0 баллов):

1. МБОУ «Новоколоминская СОШ»;

2. МКОУ СОШ с. Назино;

3. МБОУ «Семёновская ООШ»;

4. МБОУ «Усть-Бакчарская СОШ»;

5. МКОУ «Усть-Тымская ООШ»;

6. МАОУ «Пудинская СОШ»;

7. МОУ «Чердатская СОШ»;

8. МАОУ «Молчановская СОШ № 2»;

9. МБОУ «Анастасьевская СОШ»;

10. МКОУ «Новосергеевская ООШ»;

11. МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района.

В НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ» не выявлено респондентов, имеющих инвалидность.

Диаграмма 11. Средние значения показателей группы «Доступность услуг для инвалидов», полученные в результате анкетирования и анализа сайтов, в баллах.

По результатам онлайн-голосования среднее значение показателя «Доступность услуг для инвалидов» составляет 82,14 балла. Средние значения показателей, полученных в результате мониторинга обследуемых учреждений, ниже (22,43 балла по показателю «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и 49,12 баллов по показателю «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»). Данная разница связана, прежде всего, с тем, что участники образовательного процесса выражают свою удовлетворенность, либо неудовлетворенность условиями доступности услуг для инвалидов на основании собственных представлений о необходимом оборудовании помещений и прилегающей территории для лиц с ОВЗ. Оценка оператором образовательных организаций производится по перечню конкретных критериев, установленных Единым порядком оценки.

**Четвертая группа критериев: Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций (максимальное количество баллов** – **100)**

Диаграмма 12. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», в баллах.

Среднее значение группы показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» составило 91,79 баллов. Максимального значения по данной группе критериев достигли 22 учреждения. Минимальное значение среди всех обследованных учреждений набрало МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района (62,4 балла).

Таблица 12. Топ-22 лидеров по показателям группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», в баллах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование ОО** | **Показатель качества, в баллах** |
| **1-22** | **МБОУ «Академический лицей им. Г.А. Псахье», г. Томск; МКОУ «Напасская ООШ», Каргасокский район; МОУ «ОСОШ», г. Стрежевой; МКОУ «Берегаевская СОШ»,** **Тегульдетский район; МБОУ «Причулымская ООШ», Зырянский район; МКОУ «Сосновская ООШ», Каргасокский район; МКОУ «Среднетымская СОШ», Каргасокский район; МБОУ «Старицинская СШ», Парабельский район; МБОУ «Беляйская ООШ», Первомайский район; МКОУ «Малиновская ООШ», Кожевниковский район; МКОУ «Нельманчевская ОШ», Парабельский район; МБОУ «Новоархангельская СОШ» Томского района; МКОУ «Мараксинская ООШ», Колпашевский район; МАОУ «Альмяковская ООШ», Первомайский район; МБОУ СОШ №70 г. Томска, г. Томск; МБОУ «Гореловская ООШ», Чаинский район; МБОУ «Нижнетигинская ООШ», Чаинский район; МКОУ «Петровская ООШ», Кривошеинский район; МКОУ «Красногорская ООШ», Тегульдетский район; МКОУ «Черноярская СОШ», Тегульдетский район; МКОУ НОШ д. Ларино, Александровский район; МКОУ «Ново-Шумиловская НОШ», Тегульдетский район** | **по 100,00 баллов** |

Таблица 13. Образовательные организации, занявшие в рейтинге 5 последних мест по показателям группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», в баллах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование ОО** | **Показатель качества, в баллах** |
| 1 | **МБОУ «Саровская СОШ» Колпашевского района**  | **73,80** |
| 2 | **МБОУ «Пудовская СОШ» Кривошеинского района** | **70,80** |
| 3 | **МКОУ «Вороновская НОШ» Шегарского района** | **66,00** |
| 4 | **МБОУ «Новокривошеинская ООШ» Кривошеинского района** | **65,60** |
| 5 | **МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района** | **62,40** |

В разрезе отдельных показателей качества данной группы критериев о своей удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, заявили все участники опроса в 22 образовательных учреждениях. Меньше всего оказались удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, в МБОУ «Новокривошеинская ООШ» (60 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 90,72 балла.

Все опрошенные в 38 образовательных учреждениях полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. Меньше прочих удовлетворены данным критерием респонденты в НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ» (50 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 91,52 балла.

В образовательных организациях удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия все опрошенные в 58 образовательных учреждениях, средний показатель равен 94,46 баллов. Наименьшее значение данного показателя наблюдается в МКОУ «Вороновская НОШ» и МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района (60 баллов).

Среди муниципальных образований усредненное значение комплексного показателя «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных учреждений» является максимальным для образовательных организаций Тегульдетского района (97,97 баллов), минимальным – г. Кедровый (84 балла).

Диаграмма 13. Рейтинг показателей группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» в разрезе муниципальных образований, в баллах.

**Пятая группа критериев: Удовлетворенность условиями оказания услуг (максимальное количество баллов**– **100)**

Диаграмма 14. Среднее, наибольшее и наименьшее значение показателей группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах.

Среднее значение комплексного показателя, характеризующего удовлетворенность условиями оказания услуг, составляет 88,66 баллов. Максимальные 100 баллов получили 8 учреждений образования. Минимальное значение данного комплексного показателя зафиксировано в МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района (55,10 баллов).

Таблица 15. Топ-8 лидеров по показателям группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ОО | Показатель качества, в баллах |
| 1 | МОУ «ОСОШ» г. Стрежевой | 100,00 |
| 2 | МКОУ «Берегаевская СОШ» Тегульдетского района | 100,00 |
| 3 | МБОУ «Старицинская СШ» Парабельского района | 100,00 |
| 4 | МКОУ «Нельманчевская ОШ» Парабельского района | 100,00 |
| 5 | МБОУ «Новоархангельская СОШ» Томского района | 100,00 |
| 6 | МБОУ «Иштанская ООШ» Кривошеинского района | 100,00 |
| 7 | МКОУ «Красногорская ООШ» Тегульдетского района | 100,00 |
| 8 | НОУ СИБИРО «ПЕЛЕНГ» г. Томск | 100,00 |

Таблица 16. Образовательные организации, занявшие в рейтинге 5 последних мест по показателям группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ОО | Показатель качества, в баллах |
| 1 | МКОУ НОШ д. Ларино Александровского района | 60,00 |
| 2 | МБОУ «Новокривошеинская ООШ» Кривошеинского района | 60,00 |
| 3 | МКОУ «Киндальская НОШ» Каргасокского района | 57,00 |
| 4 | МКОУ «Толмачевская НШ» Парабельского района | 55,60 |
| 5 | МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района | 55,10 |

В разрезе отдельных показателей качества данной группы критериев о своей готовности порекомендовать организацию родственникам и знакомым заявили все участники опроса из 13 образовательных учреждений, расположенных в 9 муниципальных образованиях. Меньше всего готовы рекомендовать свое образовательное учреждение участники опроса в МБОУ «Саровская СОШ» и МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района (по 46 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 85,57 баллов.

Все опрошенные в 27 образовательных учреждениях полностью удовлетворены организационными условиями предоставления услуг. Меньше прочих удовлетворены данным критерием респонденты в МБОУ «Турунтаевская СОШ» Томского района (59 баллов). Средний показатель по данному критерию составил 89,92 баллов.

В целом условиями оказания услуг в образовательной организации удовлетворены все опрошенные в 28 образовательных учреждениях, средний показатель равен 90 баллов. Наименьшее значение данного показателя наблюдается в МКОУ «Киндальская НОШ» (40 баллов).

Диаграмма 15. Рейтинг показателей группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе муниципальных образований, в баллах.

Наибольшее число удовлетворенных условиями оказания услуг в образовательных организациях в разрезе муниципальных образований оказалось в г. Стрежевой (среднее значение сводного показателя раздела – 95,16 баллов). Меньшее число удовлетворенных зафиксировано в г. Кедровый (76,65 баллов).

***Предложения по улучшению качества работы обследованных образовательных организаций***

1. Образовательным организациям необходимо направить усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину качества условий оказания образовательных услуг.

2. Актуализировать содержание сайтов в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами родителей (законных представителей), воспитанников.

3. Обеспечить оперативную и эффективную обратную связь по электронной почте; обеспечить контроль рассмотрения предложений об улучшении работы, внесенных через сайт, электронную почту, через анкетирование, опросы.

4. Особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.