**ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ В 2021 ГОДУ**

В 2021 году в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности приняли участие **108 организаций дополнительного образования** Мурманской области.

Методы сбора информации, применяемые в рамках НОК:

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования/ интервьюирования в организациях.

2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса.

3. Анализ сайтов организаций.

4. Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций.

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере образования (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 73,0 балла до 99,7 балла из 100.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями:

Менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),

70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),

90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

Высокие оценки («лучшие», более 90 баллов) получили 59 организаций (от 90 балла до 99,7 балла), удовлетворительные оценки («средние», 73-89 баллов) – 49 организации. Неудовлетворительную оценку качества условий оказания услуг не получила ни одна из обследованных образовательных организаций.

Рисунок 1. Группировка образовательных организаций по типам «лучшие», «средние», «худшие»

Таблица 1. Описание значений критериев и баллов составляющих показателей в целом по сфере образования

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Сфера образования** | **Среднее значение по**  **всем сферам** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах | **93,8** | 89,0 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | **95,2** | 93,0 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | **98,6** | 97,4 |
| **Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | **96,1** | 92,3 |
| 2.1 | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг | **99,1** | 96,4 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | **97,3** | 96,3 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | **95,6** | 94,1 |
| **Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | | **97,3** | 95,7 |
| 3.1 | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | **27,0** | 54,6 |
| 3.2 | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | **63,0** | 72,4 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | **96,4** | 94,0 |
| **Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | | **62,2** | 73,5 |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | **98,6** | 97,4 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги | **99,0** | 97,7 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия | **99,3** | 98,5 |
| **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | | **98,9** | 97,7 |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым | **98,3** | 95,7 |
| 5.2 | удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации | **97,8** | 96,1 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | **98,7** | 97,1 |
| **Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | **98,4** | 96,5 |

Средние оценки НОК-2021 по всем сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте – сфера социального обслуживания с самой высокой оценкой (более 90 баллов) в 94,4 балла. **На втором месте – сфера образования с результирующим показателем оценки качества в 90,6 балла.** На третьем месте – сфера культуры с оценкой 90,5 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 89,1 балла (см. Рисунок 2).

Рисунок 2 Средние значения оценок НОК по всем обследованным сферам в 2021 г.

**Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам**

По 10 из 17 муниципальных образований, на территории которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями сферы образования, были получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»). **В число получивших максимальные оценки вошли следующие территории:** ЗАТО Александровск, Кольский район, г. Оленегорск с подведомственной территорией, ЗАТО г. Североморск, г. Апатиты с подведомственной территорией, Кандалакшский район, г. Полярные Зори с подведомственной территорией, ЗАТО г. Островной, г. Мончегорск с подведомственной территорией, г. Мурманск.

Средние оценки образовательных организаций получены по остальным 7 муниципальным образованиям (70-89 баллов, оценка «удовлетворительно»): Ковдорский муниципальный округ, ЗАТО г. Заозерск, Терский район, г. Кировск с подведмственной территорией, Ловозерский район, ЗАТО п. Видяево, Печенгский муниципальный округ

Неудовлетворительные оценки не были получены ни одной из территорий (см. Рисунок 3. и Таблицу 2.).

Рисунок 3. **Средние значения** НОК организаций сферы образования по муниципальным образованиям

Таблица 2. **Средние значения НОК** организаций сферы образования по муниципальным образованиям

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальное образование/населенный пункт | Итоговый средний балл НОК |
| ЗАТО Александровск | 93,6 |
| Кольский район | 92,6 |
| г. Оленегорск с подведомственной территорией | 92,4 |
| ЗАТО г. Североморск | 91,9 |
| г. Апатиты с подведомственной территорией | 91,7 |
| Кандалакшский район | 91,7 |
| г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 91,7 |
| ЗАТО г. Островной | 91,6 |
| г. Мончегорск с подведомственной территорией | 91,0 |
| г. Мурманск | 90,6 |
| Ковдорский муниципальный округ | 88,7 |
| ЗАТО г. Заозерск | 88,7 |
| Терский район | 88,0 |
| г. Кировск с подведмственной территорией | 87,4 |
| Ловозерский район | 87,2 |
| ЗАТО п. Видяево | 86,9 |
| Печенгский муниципальный округ | 85,2 |