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

**В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ В 2022 ГОДУ**

В 2022 году в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности приняли участие **178 организаций образовательных организаций** Мурманской области. Из них 153 общеобразовательные школы, 7 школ-интернатов и 18 профессиональных образовательных организаций.

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 70,4 балла до 99,8 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 **56 организаций** (от 90 балла до 99,8 балла), удовлетворительные оценки («средние», 70,4-89,9 баллов) – **122 организации**. Неудовлетворительную оценку качества условий оказания услуг не получила ни одна из обследованных образовательных организаций.

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 | 97,3 | 94,2 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 98,2 | 96,0 |
| 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" | 94,7 | 91,4 |
| **Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»** | | 96,5 | 93,6 |
| 2.1 | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг | 98,3 | 98,3 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | 94,2 | 94,2 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 93,7 | 93,7 |
| **Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»** | | 92,8 | 94,4 |  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 69,9 | 69,9 |
| 3.2 | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 81,7 | 81,7 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 82,4 | 82,4 |
| **Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** | | 64,4 | 76,0 |
| 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 | 93,2 | 95,3 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги | 93,4 | 92,9 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия | 96,7 | 94,2 |
| **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | | 94,0 | 94,1 |  |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым | 87,8 | 91,6 |
| 5.2 | удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации | 93,0 | 92,6 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 91,9 | 93,1 |
| **Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | 90,9 | 92,6 |  |

Рисунок 1 Средние значения по общим критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по итогам НОК - 2022

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

По 2 из 17 муниципальных образований (далее - МО), на территории которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями сферы образования, были получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»). Это Кольский район и Ловозерский район.

В 15 из 17 были получены удовлетворительные оценки (от 78,8 до 89,5):

* г. Оленегорск с ПТ
* ЗАТО Александровск
* Кандалакшский район
* ЗАТО г. Североморск
* ЗАТО Островной
* Ковдорский район
* г. Полярные зори с ПТ
* Печенгский район
* ЗАТО п. Видяево
* г. Мончегорск с ПТ
* г. Апатиты с ПТ
* ЗАТО Заозерск
* г. Мурманск
* г. Кировск с ПТ
* Терский район

Неудовлетворительные оценки не были получены ни одним из МО

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

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальное образование/населенный пункт | Итоговый средний балл НОК |
| Кольский район | 90,5 |
| Ловозерский район | 90,1 |
| г. Оленегорск с ПТ | 89,5 |
| ЗАТО Александровск | 89,5 |
| Кандалакшский район | 88,7 |
| ЗАТО г. Североморск | 88,3 |
| ЗАТО Островной | 88,3 |
| Ковдорский район | 88,1 |
| г. Полярные зори с ПТ | 88,0 |
| Печенгский район | 88,0 |
| ЗАТО п. Видяево | 88,0 |
| г. Мончегорск с ПТ | 87,9 |
| г. Апатиты с ПТ | 87,7 |
| ЗАТО Заозерск | 87,1 |
| г. Мурманск | 86,3 |
| г. Кировск с ПТ | 86,2 |
| Терский район | 78,8 |

Рисунок 4.2.1. Средние значения НОК организаций сферы образования по муниципальным образованиям