

ИНФОРМАЦИЯ
по результатам проведения независимой оценки качества
государственных и частных организаций, осуществляющих
образовательную деятельность, расположенных на территории Омской
области за 2024 год (далее – независимая оценка качества)

В соответствии с Государственным контрактом от 16.10.2024 № 2024.1148564 по заказу Министерства образования Омской области (далее – Заказчик) в октябре-ноябре 2024 г. ООО "ГЭПИЦентр-1" (далее – Оператор) провело независимую оценку качества условий оказания услуг 25 государственных учреждений образования Омской области, подлежащими оценке в 2024 году.

Организацией-оператором был осуществлен очный выезд во все исследуемые организации. Численность респондентов, опрошенных в рамках НОК, составила более 15 тыс. человек.

Для получения итогового балла по независимой оценке качества организации оценивались по пяти критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации
2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Основные методы сбора первичной информации

1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в форме онлайн анкетирования получателей услуг - форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте уполномоченного органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, организации социальной сферы (пункт 2 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н).

2) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования, культуры и здравоохранения применяется метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)).

Указанные методы относятся к разряду "количественных" методик сбора первичных данных.

3) Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг и их функционирование определяется на основании анализа сайтов организаций и контрольных мероприятий ("контрольных закупок").

Обязательными требованиями в данном исследовании являются:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры онлайн опроса и заполнения форм наблюдений требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

Итоги независимой оценки качества 2024

Результаты проведенного в 2024 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 25 образовательных организаций Омской области, дают основание сделать следующие выводы.

Максимальное значение показателей (97,5 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено БПОУ ОО "Усть-Заостровский сельскохозяйственный техникум".

На втором месте находятся БПОУ ОО "Тюкалинский профессиональный колледж" и БПОУ ОО "Омский педагогический колледж № 1" – по 96,0 баллов.

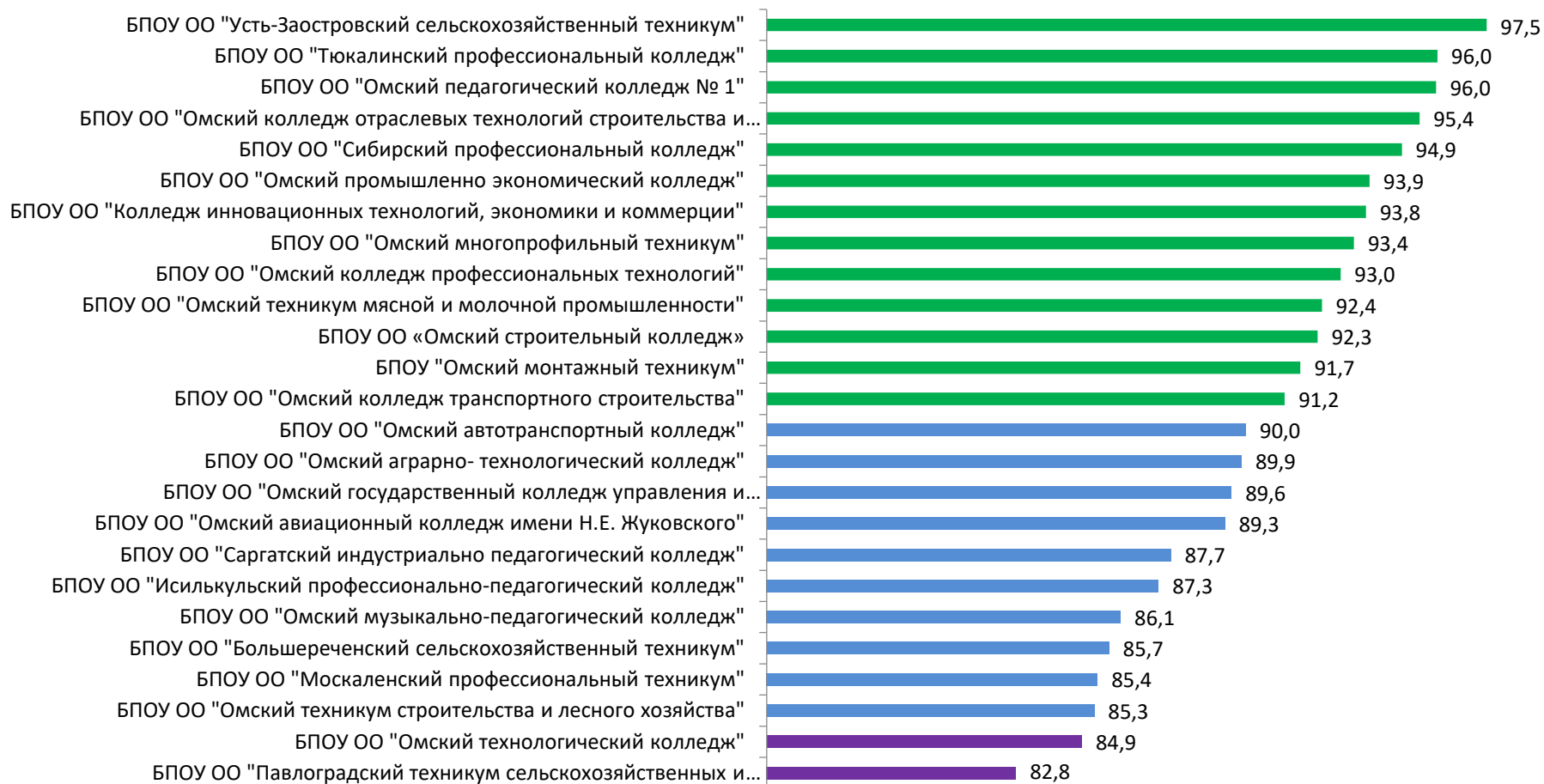
Третье место заняло БПОУ Омской области "Омский колледж отраслевых технологий строительства и транспорта" (95,4 балла).

Средние значения показателей (по 25 образовательным организациям) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по Критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации" - 87,7 балла из 100 возможных.
- по Критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" - 94,3 балла из 100 возможных.
- по Критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов" - 84,2 балла из 100 возможных.
- по Критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций" - 94,2 балла из 100 возможных.
- по Критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" - 92,6 балла из 100 возможных.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2024 году 90,6 балла из 100 возможных, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как "отличное".

Результаты НОК в разрезе государственных образовательных организаций



Итоги НОК утверждены Общественным советом при Министерстве образования Омской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (протокол от 06.12.2024 № 6)

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения НОКО-2024 на территории Омской области

При анализе и систематизации недостатков наибольшее их количество зафиксировано по Критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов". Все образовательные организации из числа подлежащих независимой оценке качества в 2024 году только частично обладают необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими; также установлено, что помещения, здания и прилегающие к ним территории организаций не отвечают требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья в полной мере.

На втором месте по числу замечаний и нарушений оказались условия для оказания услуг образовательными организациями по такому критерию как "Открытость и доступность информации об организации". В частности, отсутствие сведений о наличии (объеме) информации об образовательной организации, размещенной на информационном стенде в помещениях, на официальном сайте организации; сведений о наличии на официальных сайтах функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. По данному критерию недостатки чаще всего зафиксированы по официальным сайтам общеобразовательных организаций.

Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности по итогам НОКО-2024 на территории Омской области

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых образовательных организаций рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности образовательных организаций на официальных сайтах в соответствие с нормативно правовыми актами. В ходе контент-анализа официальных сайтов образовательных организаций было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. Необходимо своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений. Следить за актуальностью размещенных на официальном сайте ссылок на внешние информационные источники.

2. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех организациях для своевременного ознакомления получателей услуг со сведениями об организации.

3. Совершенствовать материально-техническую базу организаций; разместить актуальную информацию о материально-техническом обеспечении организаций на официальных сайтах в сети "Интернет".

4. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуются размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей образовательных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

5. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
