**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательных организаций НГО, подведомственных Управлению образования, в 2021 году**

В 2021 году оценке подвергались 1135 ОО из 73 муниципальных образований Свердловской области, среди них 13 муниципальных ООО НГО и 2 государственные ОО НГО. Проанализировано и оценено 1135 сайтов ОО, в анкетировании приняли участие 334 149 родителей и детей старше 14 лет.

Новоуральский ГО занял 2 место в рейтинге муниципальных образований Свердловской области, уступив г. Нижнему Тагилу. На 3 месте ГО Верхний Тагил.

**Оценка проводилась по 5 показателям:**

***1.Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность***

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

− на информационных стендах в помещении организации;

− на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт).

1.2 Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:

− сведений о контактных телефонах;

− сведений об адресах электронной почты;

− сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных);

− раздела "Часто задаваемые вопросы";

− технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

***2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность***

2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

− наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

− наличие и понятность навигации внутри организации;

− наличие и доступность питьевой воды;

− наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

− санитарное состояние помещений организации;

2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

***3. Доступность услуг для инвалидов***

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

− оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

− наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

− наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

− наличие сменных кресел-колясок;

− наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

− дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

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

− возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

− наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;

− помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;

− наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

***4. Доброжелательность, вежливость работников организации***

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

***5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций***

5.1 Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Результаты сгруппированы по 5-и уровням оценки (высокий, выше среднего, средний, ниже среднего, низкий) в соответствии с группировкой на портале bus.gov.ru. Максимальный балл – 100.

|  |  |
| --- | --- |
| **Уровень** | **Балл** |
| Отлично | 81-100 |
| Хорошо | 61-80 |
| Удовлетворительно | 40-60 |
| Ниже среднего | 20-39 |
| Неудовлетворительно | 0-19 |

Средняя оценка по всем ОО Свердловской области – 86,89 баллов (по НГО – 91,71).

Двенадцать ООО из тринадцати получили оценку «отлично», одна «хорошо».

В десятку ООО с высоким и низким рейтингом не попала ни одна школа НГО.

Среди образовательных организаций, занимающих первые 100 позиций в общем рейтинге 1135 образовательных учреждений Свердловской области, три общеобразовательных организации НГО

| Учреждение | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий предоставления услуг | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | ОБЩИЙ БАЛЛ | РЕЙТИНГ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МАОУ «СОШ № 49» | 99 | 96,5 | 97,3 | 97,4 | 97,2 | 97,48 | **14** |
| МАОУ «СОШ № 54» | 95,3 | 96,5 | 99,1 | 97,4 | 96,9 | 97,04 | **20** |
| МАОУ «СОШ с.Тарасково» | 86,2 | 99,5 | 88 | 98 | 99,7 | 94,28 | **78** |

Рейтинг общеобразовательных организаций по итогам НОК, баллы

|  | **Учреждение** | **1. Открытость и доступность информации** | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников** | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МАОУ «СОШ № 49» | 99 | 96,5 | 97,3 | 97,4 | 97,2 | 97,48 | **14** |  |
|  | МАОУ «СОШ № 54» | 95,3 | 96,5 | 99,1 | 97,4 | 96,9 | 97,04 | **20** |  |
|  | МАОУ «СОШ с.Тарасково» | 86,2 | 99,5 | 88 | 98 | 99,7 | 94,28 | **76** |  |
|  | МАОУ «Гимназия № 41» | 98 | 97,5 | 74,2 | 98,4 | 97,9 | 93,2 | **103** |  |
|  | МАОУ «СОШ № 40» | 93,5 | 89,5 | 95,5 | 94 | 93,3 | 93,16 | **105** |  |
|  | МАОУ «Лицей № 56» | 93,4 | 94 | 90,5 | 93,4 | 94,2 | 93,1 | **107** |  |
|  | МАОУ "Гимназия" | 96,3 | 96 | 85,3 | 93,8 | 93,3 | 92,94 | **112** |  |
|  | МАОУ «Лицей № 58» | 94,1 | 93 | 92,2 | 92 | 91,1 | 92,48 | **123** |  |
|  | МАОУ «СОШ № 48» | 95,6 | 89,5 | 89,6 | 89,8 | 89,6 | 90,82 | **176** |  |
|  | МАОУ «СОШ д. Починок» | 83,8 | 92 | 88 | 95,6 | 92,3 | 90,34 | **194** |  |
|  | МАОУ «Школа -интернат № 53» | 93,7 | 94 | 66,4 | 94,8 | 94,8 | 88,74 | **254** |  |
|  | МАОУ «СОШ № 45» | 92,7 | 87,5 | 82 | 90,2 | 88,9 | 88,26 | **274** |  |
|  | МАОУ «СОШ № 57 с углубленным изучением отдельных предметов» | 93,2 | 81,5 | 32,9 | 92,6 | 90 | 78,04 | **589** |  |

**Результаты НОК** **по критериям и группам показателей**

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации**

| **ОУ** | **1.1.** | **1.2.** | **1.3** | **Крит. 1** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| МАОУ «СОШ № 49» | 98 | 100 | 99 | 99 |
| МАОУ «Гимназия № 41» | 96 | 100 | 98 | 98 |
| МАОУ "Гимназия" | 93 | 100 | 96 | 96,3 |
| МАОУ «СОШ № 48» | 92 | 100 | 95 | 95,6 |
| МАОУ «СОШ № 54» | 87 | 100 | 98 | 95,3 |
| МАОУ «Лицей № 58» | 97 | 90 | 95 | 94,1 |
| МАОУ «Школа -интернат № 53» | 93 | 90 | 97 | 93,7 |
| МАОУ «СОШ № 40» | 95 | 90 | 95 | 93,5 |
| МАОУ «Лицей № 56» | 92 | 90 | 97 | 93,4 |
| МАОУ «СОШ № 57 с | 94 | 90 | 95 | 93,2 |
| МАОУ «СОШ № 45» | 95 | 90 | 93 | 92,7 |
| МАОУ «СОШ с.Тарасково» | 94 | 60 | 100 | 86,2 |
| МАОУ «СОШ д. Починок» | 94 | 60 | 94 | 83,8 |

**Кри****терий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

| **ОУ** | **2.1.** | **2.2.** | **Крит. 2** |
| --- | --- | --- | --- |
| МАОУ «СОШ с.Тарасково» | 100 | 99 | 99,5 |
| МАОУ «Гимназия № 41» | 100 | 95 | 97,5 |
| МАОУ «СОШ № 49» | 100 | 93 | 96,5 |
| МАОУ «СОШ № 54» | 100 | 93 | 96,5 |
| МАОУ "Гимназия" | 100 | 92 | 96 |
| МАОУ «Школа -интернат № 53» | 100 | 88 | 94 |
| МАОУ «Лицей № 56» | 100 | 88 | 94 |
| МАОУ «Лицей № 58» | 100 | 86 | 93 |
| МАОУ «СОШ д. Починок» | 100 | 84 | 92 |
| МАОУ «СОШ № 40» | 100 | 79 | 89,5 |
| МАОУ «СОШ № 48» | 100 | 79 | 89,5 |
| МАОУ «СОШ № 45» | 100 | 75 | 87,5 |
| МАОУ «СОШ № 57» | 80 | 83 | 81,5 |

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

| **ОУ** | **3.1.** | **3.2.** | **3.3** | **Крит. 3** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| МАОУ «СОШ № 54» | 100 | 100 | 97 | 99,1 |
| МАОУ «СОШ № 49» | 100 | 100 | 91 | 97,3 |
| МАОУ «СОШ № 40» | 100 | 100 | 85 | 95,5 |
| МАОУ «Лицей № 58» | 80 | 100 | 94 | 92,2 |
| МАОУ «Лицей № 56» | 100 | 80 | 95 | 90,5 |
| МАОУ «СОШ № 48» | 100 | 80 | 92 | 89,6 |
| МАОУ «СОШ с.Тарасково» | 60 | 100 | 100 | 88 |
| МАОУ «СОШ д. Починок» | 60 | 100 | 100 | 88 |
| МАОУ "Гимназия" | 60 | 100 | 91 | 85,3 |
| МАОУ «СОШ № 45» | 40 | 100 | 100 | 82 |
| МАОУ «Гимназия № 41» | 40 | 100 | 74 | 74,2 |
| МАОУ «Школа -интернат № 53» | 0 | 100 | 88 | 66,4 |
| МАОУ «СОШ № 57» | 0 | 20 | 83 | 32,9 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации**

| **ОУ** | **4.1.** | **4.2.** | **4.3** | **Крит. 4** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| МАОУ «Гимназия № 41» | 99 | 98 | 98 | 98,4 |
| МАОУ «СОШ с.Тарасково» | 96 | 99 | 100 | 98 |
| МАОУ «СОШ № 49» | 96 | 98 | 99 | 97,4 |
| МАОУ «СОШ № 54» | 97 | 97 | 99 | 97,4 |
| МАОУ «СОШ д. Починок» | 96 | 94 | 98 | 95,6 |
| МАОУ «Школа -интернат № 53» | 94 | 95 | 96 | 94,8 |
| МАОУ «СОШ № 40» | 92 | 95 | 96 | 94 |
| МАОУ "Гимназия" | 93 | 94 | 95 | 93,8 |
| МАОУ «Лицей № 56» | 93 | 93 | 95 | 93,4 |
| МАОУ «СОШ № 57» | 94 | 91 | 93 | 92,6 |
| МАОУ «Лицей № 58» | 91 | 92 | 94 | 92 |
| МАОУ «СОШ № 45» | 88 | 90 | 95 | 90,2 |
| МАОУ «СОШ № 48» | 89 | 89 | 93 | 89,8 |

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| МАОУ «СОШ с.Тарасково» | 99 | 100 | 100 | 99,7 |
| МАОУ «Гимназия № 41» | 98 | 95 | 99 | 97,9 |
| МАОУ «СОШ № 49» | 96 | 97 | 98 | 97,2 |
| МАОУ «СОШ № 54» | 96 | 98 | 97 | 96,9 |
| МАОУ «Школа -интернат № 53» | 93 | 97 | 95 | 94,8 |
| МАОУ «Лицей № 56» | 93 | 94 | 95 | 94,2 |
| МАОУ «СОШ № 40» | 93 | 92 | 94 | 93,3 |
| МАОУ "Гимназия" | 90 | 94 | 95 | 93,3 |
| МАОУ «СОШ д. Починок» | 90 | 94 | 93 | 92,3 |
| МАОУ «Лицей № 58» | 89 | 92 | 92 | 91,1 |
| МАОУ «СОШ № 57» | 88 | 88 | 92 | 90 |
| МАОУ «СОШ № 48» | 88 | 91 | 90 | 89,6 |
| МАОУ «СОШ № 45» | 88 | 90 | 89 | 88,9 |

**Среднее значение баллов по критериям НОК-2021:**

* Открытость и доступность информации об организации – **93,48 баллов** (по Свердловской области – **86,9 баллов**);
* Комфортность условий предоставления услуг – **92,81 баллов** (по Свердловской области – **89,43 балла**);
* Доступность услуг для инвалидов – **83,18 баллов** (по Свердловской области – 68,11 баллов);
* Доброжелательность, вежливость работников организации – **94,79 баллов** (по Свердловской области – **93,01 балла**);
* Удовлетворенность условиями оказания услуг – **94,26 баллов** (по Свердловской области - **91,25 баллов**).

На территории муниципального образования опрошено 6084 респондентов (обучающихся и их родителей/ законных представителей).

Итоговый интегральный показатель по результатам НОК-2021 составил 91,71 баллов (из 100 максимально возможных). Отклонение от нормативного показателя – 8,29%. В 2018 году интегральный показатель составлял 122,66 баллов (из 160 максимально возможных), отклонение от нормативного показателя - 23,34%.

**Основные недостатки, выявленные в муниципальном образовании Новоуральский ГО:**

1. На официальных сайтах образовательных организаций муниципалитета не размещена/ размещена не в полном объеме/размещена не актуальная следующая информация:

* Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);
* Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);
* Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
* Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования);
* Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления;
* Информация о местах осуществления образовательной деятельности, включая места, не указываемые в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ в приложении к лицензии на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации;
* Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания), в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;
* Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
* Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;
* Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
* Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц).

1. На официальных сайтах образовательных организаций отсутствуют следуюшие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

* раздел «Часто задаваемые вопросы»;
* анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее (не обеспечена техническая возможность выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг).

1. Зафиксирован недостаточный уровень популяризации bus.gov.ru на официальных сайтах образовательных организаций муниципалитета, в частности:

* Отсутствует/ не актуальна гиперссылка на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями;
* На официальных сайтах образовательных учреждений отсутствует информации о модуле на сайте bus.gov.ru, на котором реализована возможность оставить отзыв гражданами о качестве услуг, предоставляемых образовательными учреждениями, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности образовательных организаций (отсутствует/ не актуален кликабильный баннер с переходом на карточку образовательной организации сайта bus.gov.ru с возможностью оставить отзыв).

1. Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий осуществления образовательной деятельности
2. Помещения и территория организаций муниципального образования не оборудованы в должной степени с учетом доступности услуг для инвалидов:

* не все входные группы организаций оборудованы пандусами/подъемными платформами;
* не все организации муниципалитета имеют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
* не все организации муниципалитета оборудованы адаптированными лифтами, поручнями, или имеют расширенные дверные проемы;
* не все организации имеют в наличии сменные кресла-коляски;
* не все организации муниципалитета имеют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;

1. В образовательных организациях не в полной мере созданы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности отсутствуют:

* дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
* дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
* предоставление возможности инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
* возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

1. Получатели услуг с ограниченными возможностями здоровья не в полной мере удовлетворены созданными условиями получения услуг и оборудованностью помещений и территории организации
2. В образовательных организациях в недостаточной мере обеспечена доброжелательность и вежливость работников
3. В образовательных организациях не созданы в достаточном объеме условия для готовности получателей рекомендовать организацию
4. Организационные условия оказания услуг в образовательных учреждениях (график работы) скорее не удовлетворяют получателей услуг.

Все общеобразовательные организации в соответствии с приказом Управления образования от 25.01.2022 года № 29 «Об организации работы по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Новоуральского городского округа в 2021 году»в срок до 28 января 2022 года разработали планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2021 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, которые утверждены приказом Управления образования от 28.01.2022 года № 33 «Об утверждении планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2021 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями Новоуральского городского округа»и размещены на сайтах ООО, сайте Управления образования, сайте Главы Администрации НГО.

В соответствии с подпунктом 2.7. приказа Управления образования от 28.01.2022 года № 33 «Об утверждении планов мероприятий» в срок - до 10 июня 2022 года, до 15 января 2023 года, далее - раз в полгода:

- формируют отчеты о выполнении планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организациями по итогам независимой оценки качества в 2021 году;

- направляют отчеты в Управление образования;

- размещают в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг» официальных сайтов организаций отчеты о реализации планов.

Результаты оценкикачества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательными организациями являются критерием оценки эффективности деятельности руководителей ООО. Контроль за исполнением планов осуществляют руководители общеобразовательных организаций, начальник Управления образования.