

Анализ результатов НОКУ ООД  
(независимой оценки качества условий осуществления образовательной  
деятельности муниципальными организациями, осуществляющими  
образовательную деятельность на территории г. Красноярска)  
за 2023 год

Согласно независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, проведенной в 2023 году ИП Петраченков Р.Э., МАОУ СШ № 135 показала следующие результаты:

– лучшее значение       – худшее значение       – среднее значение

№	Показатель	Среднее значение по г. Красноярску	Среднее значение по Кировскому району	Значение МАОУ СШ № 135
<b>Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»</b>				
1.1.1.	Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательной организации	90,1	84,5	93
1.1.2.	Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной организации	89,1	88,5	92
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	89,9	86,7	93
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	98,3	100	100
1.3.1.	Доля удовлетворенных информацией, размещенной на стенде образовательно организации	91,6	90,5	88
1.3.2.	Доля удовлетворенных информацией, размещенной на сайте образовательно организации	86,4	85,8	82
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	89,2	88,4	85
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>92</b>	<b>91,5</b>	<b>92</b>

№	Показатель	Среднее значение по г. Красноярску	Среднее значение по Кировскому району	Значение МАОУ СШ № 135
<b>Критерий 2.</b> <b>«Комфортность условий предоставления услуг»</b>				
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100	100	100
2.2.	Данный пункт отсутствует в отчете			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	76,7	78,5	68
	Итого по критерию 2	88,6	89,5	84
<b>Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации»</b>				
3.1.	Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	39	36,4	20
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80,4	78,2	60
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	83,5	75,2	71
	Итого по критерию 3	69	64,7	51
<b>Критерий 4.</b> <b>«Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»</b>				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	82,1	79	76
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	85,5	80,5	79
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	91	86	85
	Итого по критерию 4	85,3	81	79

№	Показатель	Среднее значение по г. Красноярску	Среднее значение по Кировскому району	Значение МАОУ СШ № 135
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	80	72,3	69
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	83,9	77,3	78
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	84,3	83	78
	Итого по критерию 5	83	78,5	75
	ИТОГО:	83,5	81	76

Данный анализ, проведенный ИП Петраченков Р.Э., содержит внутренние противоречия, дискредитирующие его результаты. Так, по критерию № 1 «Открытость и доступность информации об организации» МАОУ СШ № 135 (далее – Школа) показала более высокие достижения по сравнению со средними значениями по Кировскому району и в целом по г. Красноярску по показателям, касающимся размещения информации на стендах и на сайте образовательной организации (показатели 1.1. и 1.2.). При этом доля удовлетворенных информацией, размещенной на стенде образовательной организации (показатель 1.3.), напротив, ниже средних значений по району и городу, что вызывает сомнения в релевантности проведенного опроса.

Необходимо заметить, что данный опрос проводился в период летних каникул и государственной итоговой аттестации для выпускников 9 и 11 классов, что снижало возможность Школы привлечь к опросу рекомендуемое количество респондентов. Объем выборки опроса в итоге остался неизвестным.

Расчет корреляции по показателям критерия № 1 для всех общеобразовательных организаций г. Красноярска показывает полное отсутствие зависимости между данными показателей 1.1 и 1.2 – и показателя 1.3. Коэффициент корреляции в обоих случаях составляет 0,07. Учитывая, что показатели 1.1 и 1.2 определялись на основании предоставленной документации, в том числе – размещенной в открытых источниках, а показатель 1.3 – на основании опроса с неизвестной выборкой, данные показателя 1.3 невозможно рассматривать как достоверные.

Аналогичная ситуация наблюдается по критерию № 2 «Комфортность условий предоставления услуг». Согласно представленному отчету в ходе изучения условий в помещениях организации было установлено обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг на уровне 100% (показатель 2.1). При этом удовлетворенность потребителей по результатам опроса с неизвестной выборкой составила менее 70% (показатель 2.3., показатель 2.2. в анализе и отчете отсутствует). Таким образом, результаты опроса противоречат выявленным в анализе фактам.

Наиболее низкие значения показателей Школа имеет по критерию № 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации», что объясняется отсутствием в школе учащихся с особыми требованиями к условиям образовательного процесса на протяжении последних 15 лет. В условиях подушевого финансирования выделение средств на организацию условий для отсутствующих в Школе категорий учащихся будет являться нецелевым использованием данных средств.

Для категорий граждан, посещающих Школу с целью получения справочных услуг, здание школы оборудовано соответствующим нормативом пандусом, табличкой с реквизитами школы, выполненной с использованием шрифта Брайля. Официальный сайт школы имеет альтернативную версию для инвалидов по зрению.

Показатель, связанный с опросом получателей услуг по данному критерию, также вызывает сомнения. Согласно методике опроса, утвержденной Приказом Минтруда России № 675н от 30.10.2018, опрос по данному пункту должны проходить только граждане, имеющие инвалидность. Как было сказано ранее, среди учащихся школы нет инвалидов с особыми требованиями к условиям организации образовательного процесса.

Результаты анализа по критерию № 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» противоречат данным внутреннего исследования Школы о комфортности взаимодействия участников образовательного процесса.

Представленные в отчете результаты анализа по критерию № 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» вновь показывают противоречие между различными показателями: так, «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» в Школе выше среднего значения по району, но при этом «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым» – ниже среднего значения по Кировскому району.

Уровень корреляции всех показателей по критериям № 4 и № 5 среди общеобразовательных организаций г. Красноярска весьма низок: 0,54 (между критериями 4.1 и 4.2), 0,35 (между критериями 4.2 и 4.3), 0,53 (между критериями 5.1 и 5.2), 0,48 (между критериями 5.2 и 5.3). Столь слабая корреляция между схожими показателями говорит о слабой релевантности проведенных опросов и ставит под сомнение результаты анализа в целом.