

**НЕЗАВИСИМАЯ (**  
**КАЧЕСТВА**

**НКА**



**ОТЧЁТ**  
**по сбору и обобщению информации о качестве**  
**условий осуществления образовательной**  
**деятельности организациями,**  
**осуществляющими образовательную**  
**деятельность в Республики Ингушетия в 2024**  
**году**

УТВЕРЖДАЮ:	СОГЛАСОВАНО:
Заказчик:	Исполнитель:
Министерство образования и науки Республики Ингушетия	Генеральный директор ООО «АС»
А-Б.Б. Цороев	Л.Ю.Соколова
« __ » _____ 2024 года	« __ » _____ 2024 года
М.П.	М.П.

**ОТЧЁТ**

**по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления**  
**образовательной деятельности организациями, осуществляющими**  
**образовательную деятельность в Республики Ингушетия в 2024 году**  
**і,ј ’**

(Договор от 07.08.2024 №1)

**Заказчик:**

Министерство образования и науки Республики Ингушетия

**Исполнитель:**

ООО «АС»

г.Назрань, 2024г.

## МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА НОКО ..... 4

Нормативно-правовая база НОКО ..... 4

Методология НОКО: ..... 5

## СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: ..... 5

Методика исследования ..... 6

Выборка ..... 7

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность..... 9

## РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ..... 11

Информация на общедоступных информационных ресурсах.....11

Результаты оценки условий комфортности .....14

Результаты оценки условий для инвалидов ..... 19

Фактическая выборка исследования.....26

Результаты проведенных социологических опросов .....29

Значения по каждому показателю оценки.....38

## АНАЛИЗ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ..... 44

I I

Общие критерии..... 44

Общий рейтинг ..... 45

Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность» ..... 51

Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» ..... 56

Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов».....61

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации ..... 68

Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»..... 75

## РЕКОМЕНДАЦИИ ..... 82

## ПРИЛОЖЕНИЯ ..... 100

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Анкета обучающихся и родителей обучающихся.....100**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Акт выезда эксперта для очного этапа сбора и обобщения информации в образовательной организации, реализующей программы общего образования ..... 0**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Акт выезда эксперта для очного этапа сбора и обобщения информации в образовательной организации, реализующей программы дошкольного образования 13**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Акт выезда эксперта для очного этапа сбора и обобщения информации в образовательной организации, реализующей дополнительного образования детей ..27**

HTTP://ADI-AHMAD.PROFIEDIJ.RU/ ..... 55

# МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА НОКО

## Нормативно-правовая база НОКО

Независимая оценка качества проводится в соответствии со следующими нормативными актами:

- с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы» (далее - Федеральный Закон № 392-ФЗ);

- с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95.2 «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность») (далее - Федеральный Закон № 273-ФЗ);

- с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении 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»;

- с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- с приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- с приказом Рособрнадзора от 14 августа 2020 года № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

- с приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- с методическими рекомендациями к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей) (письмо Минпросвещения России от 01 апреля 2024 года № 02-195) (<https://docs.edu.gov.ru/document/id/4184>);

- с методическими рекомендациями по организации работы в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциального обслуживания, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899.

**Цель:**

предоставление

**Методология НОКО:** гражданам информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;  
повышение качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;

- способствовать повышению конкурентоспособности организаций в сфере образования **Задачи:**
- получение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Республике Ингушетия, согласно приложению к настоящему техническому заданию;
- интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Республике Ингушетия;
- формирование предложений об улучшении качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Республике Ингушетия.

**Объект исследования:**

Деятельность 100 образовательных организаций Республики Ингушетия.

**Предмет исследования:**

Качество условий осуществления образовательной деятельности 100 образовательных организаций Республики Ингушетия.

**Сроки оказания услуг:**

- в течение 45 дней с даты, заключения договора.

## Методика исследования

- Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Республики Ингушетия осуществляется на основании принципов:

- законности;
- открытости и прозрачности процедур проведения независимой оценки качества условий;
- достоверности и полноты информации, используемой для проведения оценки;
- независимости мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- компетентности и профессионализма лиц, участвующих в сборе информации.

6.2. Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводится по критериям:

1 - открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

2 - комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3 - доступность услуг для инвалидов;

4 - доброжелательность, вежливость работников;

5 - удовлетворенность условиями оказания услуг образовательными организациями.

6.3. Источниками информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности являются:

а) официальные сайты организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) информационные стенды в помещениях образовательных организаций;

в) результаты изучения условий осуществления образовательной деятельности, включающие:

- наличие, функционирование и доступность дистанционных способов обратной связи с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений образовательных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг

в целях установления степени удовлетворенности граждан данными условиями (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опросы на сайте Исполнителя, на официальном сайте образовательной организации и т.п.).

### Проведение анкетирования

Разработка инструментария для проведения анкетирования потребителей образовательных услуг, осуществляющих образовательную деятельность по программам дошкольного, общего, дополнительного образования, дополнительным общеобразовательным программам, образовательным программам дошкольного образования в соответствии с анкетой, утверждённой приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. №675н «Об утверждении 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».

Проведение анкетирования в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

В целях обеспечения корректности данных, при проведении анкетирования должна быть обеспечена защита от «накрутки» голосов. С одного IP адреса должно учитываться не более одной анкеты (при повторном представлении анкеты с данного IP адреса она не должна учитываться). Количество опрошенных респондентов должно быть репрезентативным для проведения НОК УО ОД - не менее 40% от объёма генеральной совокупности (но не более 600 респондентов в одной организации). При формировании объёма генеральной совокупности респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в зависимости от уровня образования следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- для организаций дошкольного образования объём генеральной совокупности соответствует численности, обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества;

- для организаций среднего профессионального образования объём генеральной совокупности

соответствует двойной численности, обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в опросе получателей образовательных услуг могут принимать участие обучающиеся, достигшие 14-летнего возраста и их родители (законные представители).

## Выборка

### 1. Порядок формирования выборки:

- проанализировать численность получателей услуг каждой организации на основе информации, представленной Заказчиком по запросу для формирования генеральной совокупности.

- рассчитать общий объем выборки получателей услуг, мнение которых о качестве условий оказания услуг должно быть проанализировано в рамках НОКО, с учетом требований Методики выявления и обобщения мнения граждан в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек от каждой организации.

В период проведения опроса (анкетирования) Исполнитель осуществляет охват опрошенных респондентов в каждой образовательной организации в соответствии с рекомендациями по формированию объема генеральной и выборочной совокупности респондентов (таблица 1).

**Таблица 1. Рекомендации по формированию объема генеральной и выборочной совокупностей респондентов**

Получатели образовательных услуг	ДО	ОО, ДОД	СПО
Обучающиеся	-	+ лица, достигшие 14 лет	+
Родители (законные представители)	+	+	+
Генеральная совокупность	Соответствует общей численности получателей услуг в организации.  Рассчитывается как численность обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО	Соответствует общей численности получателей услуг в организации.  Рассчитывается как сумма общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО	Соответствует общей численности получателей услуг в организации.  : Я! Рассчитывается как двойная численность обучающихся (обучающиеся и их родители (законные представители) в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО
Выборочная совокупность	40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность		

### б) Порядок действий при проведении опроса:

Перед проведением опроса уполномоченный специалист оператора должен провести инструктаж респондента.

Сбор мнений получателей образовательных услуг об удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности организаций проводится посредством использования репрезентативного опроса респондентов путем:

заполнения анкет (опросных листов), размещенных в сети интернет для проведения интерактивного опроса;

заполнением респондентами анкет через мобильное приложение для граждан «Наше мнение» (разработчик: Казначейство России);

заполнением респондентами электронных анкет (в формате .doc) и передачи заполненных документов Исполнителю (по электронной почте);

заполнением респондентами анкет в бумажном виде и передачи заполненных документов Исполнителю при посещении организации;

проведения телефонного опроса получателей услуг для труднодоступных (удаленных) и/или малокомплектных организаций. При этом телефонный опрос предполагает представление получателям образовательных услуг информации о номере(ах) Исполнителя, позвонив на которые можно пройти опрос.

Выбор способа проведения опроса для каждой организации определяется Исполнителем и согласуется с руководителем образовательной организации.

В случае заполнения респондентами своих анкет в присутствии оператора в бумажном виде, с использованием мобильного приложения гражданина «Наше мнение» или на официальном сайте, уполномоченный специалист оператора обязан проверить полноту их заполнения.

При процедуре заполнения анкеты респондентом Исполнитель обязан следовать правилам работы с персональными данными и гарантировать анонимность анкетирования.

Заполненные респондентами анкеты должны обрабатываться программным обеспечением, позволяющим обеспечить надежность полученных результатов.

# **Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

Для организаций ДО, ОО, ДПО, СПО (в соответствии с приказом Минпросвещения России № 114)

## **1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

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

на информационных стендах в помещении организации;

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт).

1.2 Наличие на сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»;

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

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

## **2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания);

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. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений 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:

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;

возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или йа дому.

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

## **4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации**

4.1 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью,

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

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

## **5. Показатели, характеризующие 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).

.. ■ JH i