



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

результаты проведения

СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

в рамках проведения независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности организаций,
осуществляющих образовательную деятельность
в Томской области в 2025 году

подготовлено по заказу

**Департамента образования
Томской области**

Томская область

Апрель – Июнь 2025 года

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Томской области, осуществляющими образовательную деятельность, является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями на территории Томской области, в целях повышения качества их деятельности.

Объект исследования: 84 образовательные организации, расположенные на территории Томской области в 2025 году.

Предмет исследования: сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Томской области в 2025 году на основе общедоступной информации.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) анализ официальных сайтов организаций образования в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;

2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;

3) опрос получателей услуг.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и предложениями.

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций Томской области проведен по анкете, разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 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".

Выборочная совокупность обучающихся в образовательных организациях, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, составила 27 000 респондентов, из числа:

– обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);

– родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **<http://н-о-к.рф>**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации образования

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Показатель 1.1 представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.1.1 и 1.1.2.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Показатель 1.2 представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Индикатор представлен 4 позициями оценивания:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Значение показателя 1.2 равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении

организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 1.3 представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении о организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.3.1 и 1.3.2.

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации образования» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{1.1} + 0,3 \times \Pi_{1.2} + 0,4 \times \Pi_{1.3})$$

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации образования», получены следующие результаты:

Среди организаций среднего профессионального образования наивысший результат *100 баллов из 100* возможных

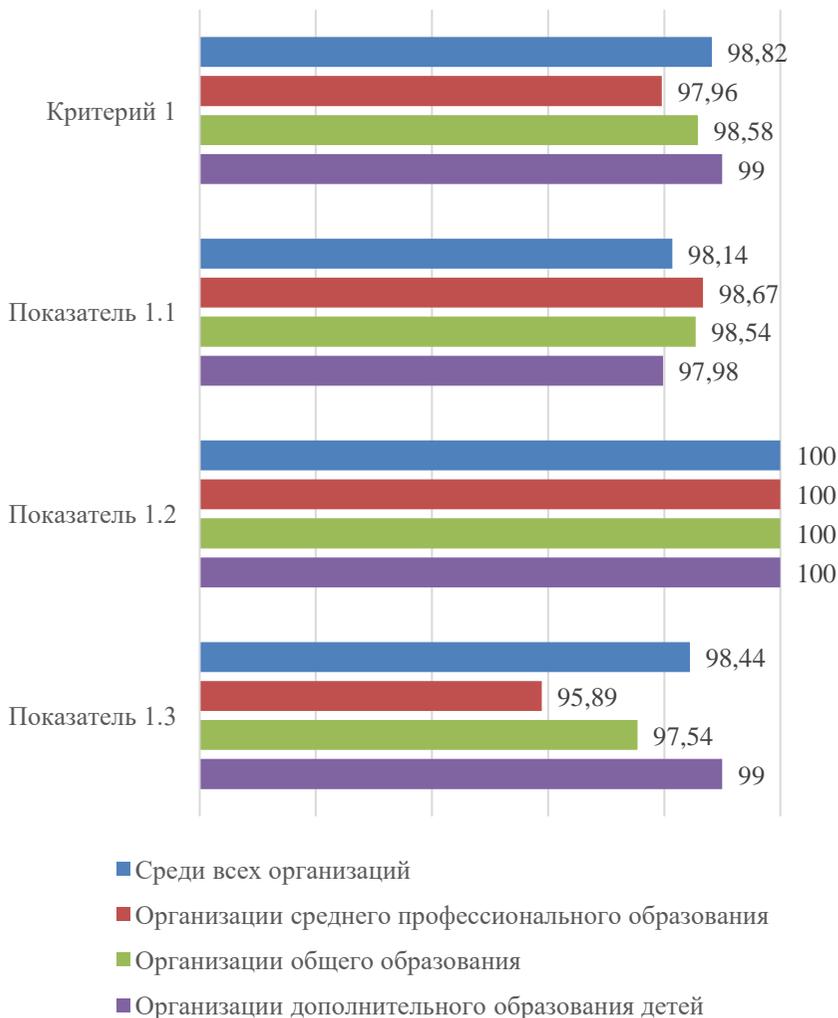
набрало ОГБПОУ «Томский лесотехнический техникум». Среднее значение по данному критерию составляет *97,96 балла*.

Среди организаций общего образования детей наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: ОГБОУ «Александровская школа-интернат», ОГБОУ «Моряковская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» и ОГБОУ «Шегарская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья». Среднее значение по данному критерию составляет *98,58 балла*.

Среди организаций дополнительного образования детей наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 5 организаций. Среднее значение по данному критерию составляет *99 баллов*.

Результаты критерия «Открытость и доступность информации об организации образования»

Средний балл по критерию 1 по типам организаций



Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен следующими показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1 представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг. Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

– комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью;

– наличие и понятность навигации внутри организации;

– доступность питьевой воды;

– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

– санитарное состояние помещений организации.

Значение показателя 2.1 равно значению индикатора 2.1.1

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

В сфере образования показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» данный показатель не учитывается.

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг.

Значение показателя 2.3 равно значению индикатора 2.3.1

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^2 = (0,5 \times П_{2.1} + 0,5 \times П_{2.3})$$

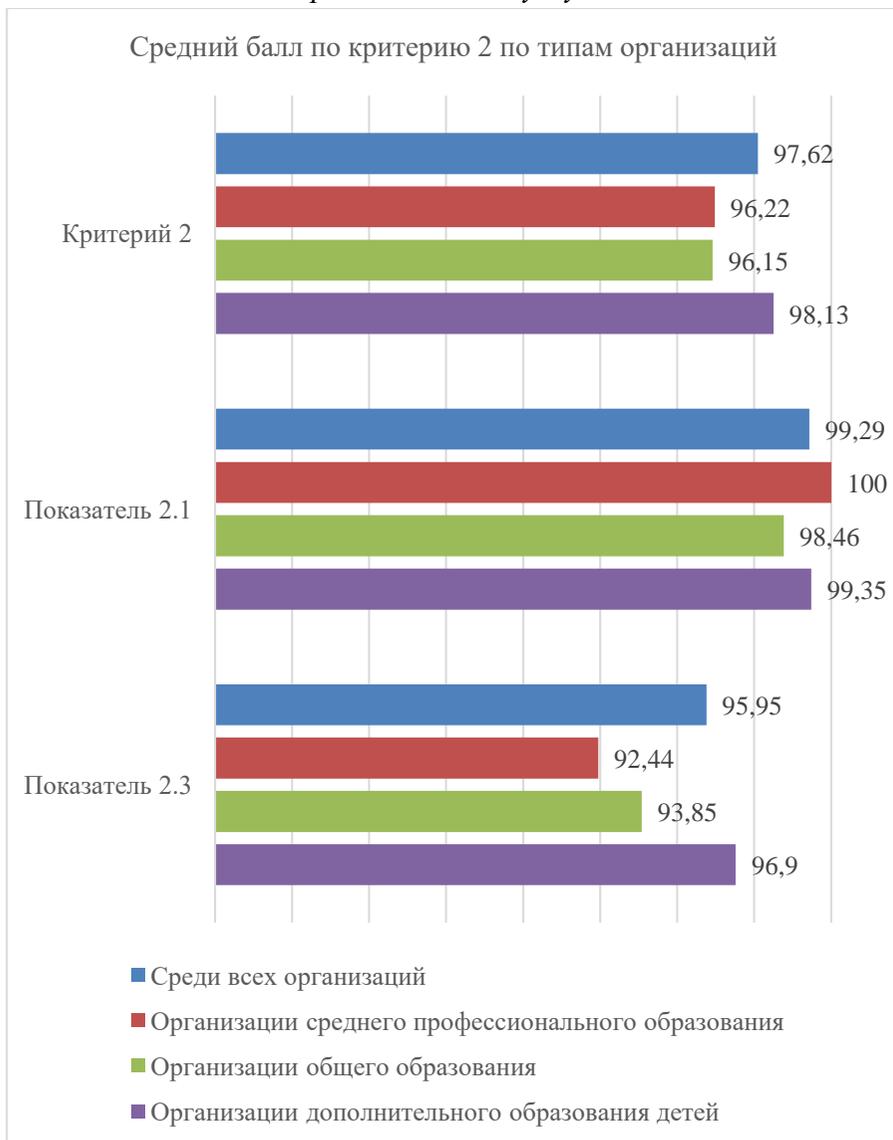
По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», получены следующие результаты:

Среди организаций среднего профессионального образования наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало ОГБПОУ «Томский лесотехнический техникум». Среднее значение по данному критерию составляет *96,22 балла*.

Среди организаций общего образования детей наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся с нарушениями зрения». Среднее значение по данному критерию составляет *96,15 балла*.

Среди организаций дополнительного образования детей наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 9 организаций. Среднее значение по данному критерию составляет *98,13 балла*.

Результаты критерия «Комфортность условий предоставления услуг»



Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.1 представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

– наличие оборудованных 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.

Значение показателя 3.1 равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель 3.2 представлен 1 индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

– 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 официального сайта организации в сети «Интернет» 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 услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя 3.2 равно значению индикатора 3.2.1.

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

Показатель 3.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3 равно значению индикатора 3.3.1

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^3 = (0,3 \times П_{3.1} + 0,4 \times П_{3.2} + 0,3 \times П_{3.3})$$

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», получены следующие результаты:

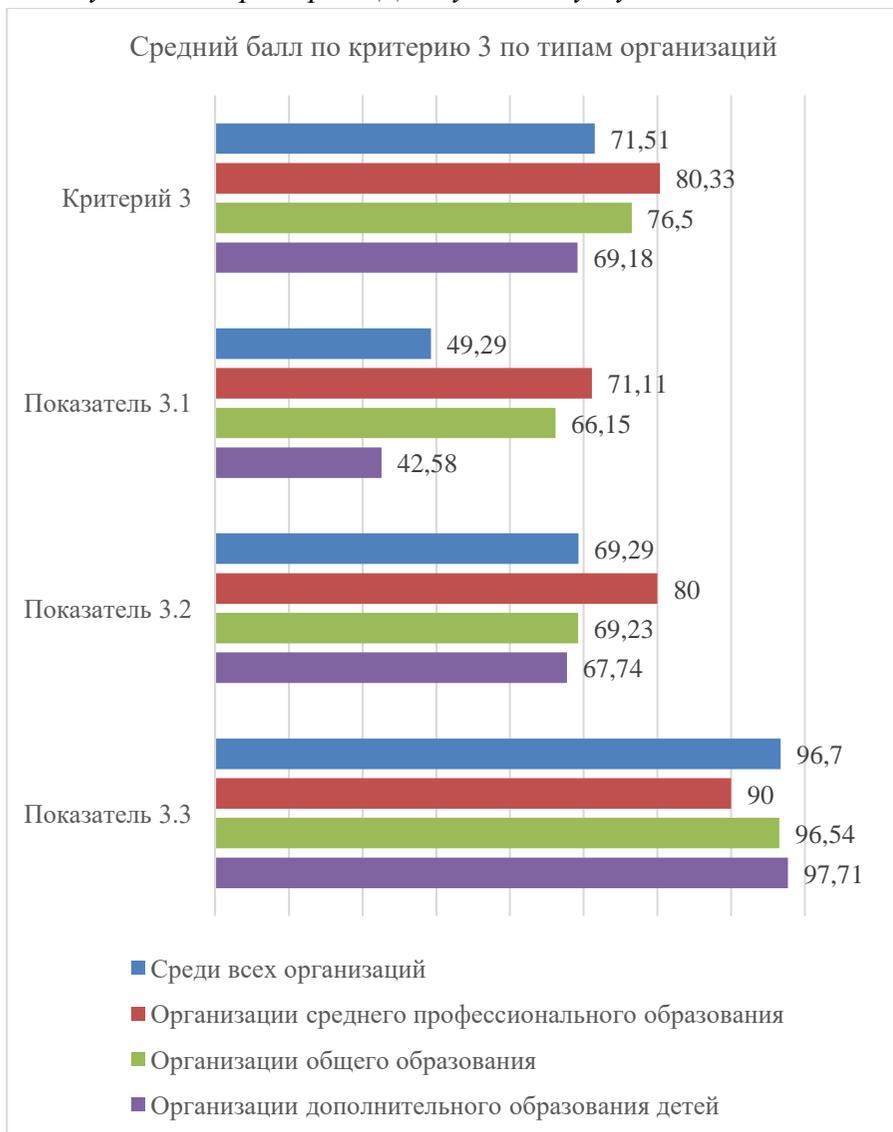
Среди организаций среднего профессионального образования наибольший результат *99,1 балла* набрало ОГБПОУ «Асиновский техникум промышленной индустрии и сервиса». Среднее значение по данному критерию составляет *80,33 балла*.

Среди организаций общего образования детей наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две организации: ОГБОУ «Томский физико-технический лицей» и ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся с нарушениями зрения». Среднее значение по данному критерию составляет *76,5 балла*.

Среди организаций дополнительного образования детей наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две организации: МОУДО «Центр дополнительного образования

детей городского округа Стрежевой» и МБУ ДО «Детский эколого-биологический центр» (Колпашевский район). Среднее значение по данному критерию составляет 69,18 балла.

Результаты критерия «Доступность услуг для инвалидов»



Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1 равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2 равно значению индикатора 4.2.1

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

Показатель 4.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3 равно значению индикатора 4.3.1

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^4 = (0,4 \times П_{4.1} + 0,4 \times П_{4.2} + 0,2 \times П_{4.3})$$

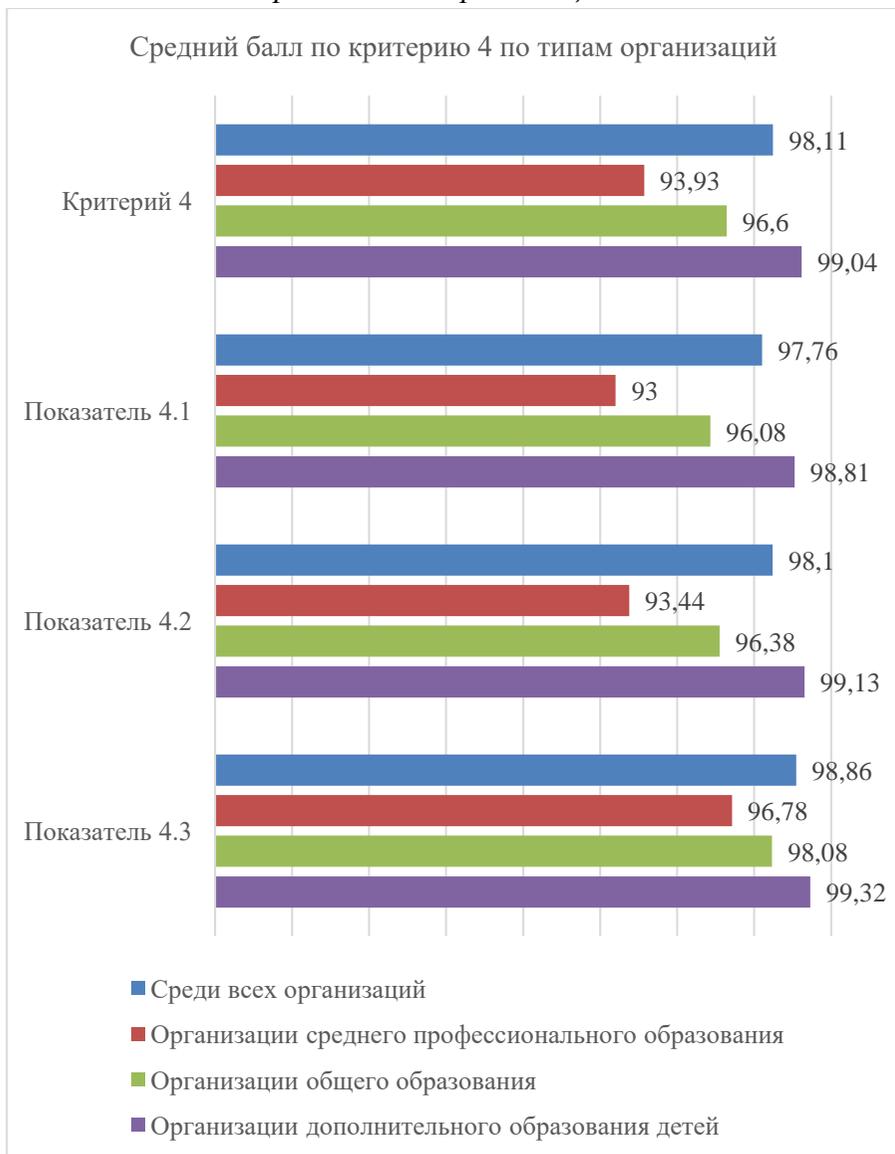
По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», получены следующие результаты:

Среди организаций среднего профессионального образования наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало ОГБПОУ «Томский лесотехнический техникум». Среднее значение по данному критерию составляет *93,93 балла*.

Среди организаций общего образования детей наибольший результат *99,4 балла* набрало ОГБОУ «Шегарская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья». Среднее значение по данному критерию составляет *96,6 балла*.

Среди организаций дополнительного образования детей наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 14 организаций. Среднее значение по данному критерию составляет *99,04 балла*.

Результаты критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации»



Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1 равно значению индикатора 5.1.1

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями предоставления услуг, такими как: наличием и понятностью навигации внутри организации; удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).

Значение показателя 5.2 равно значению индикатора 5.2.1

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в

организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Значение показателя 5.3 равно значению индикатора 5.3.1.

Значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^5 = (0,3 \times П_{5.1} + 0,2 \times П_{5.2} + 0,5 \times П_{5.3})$$

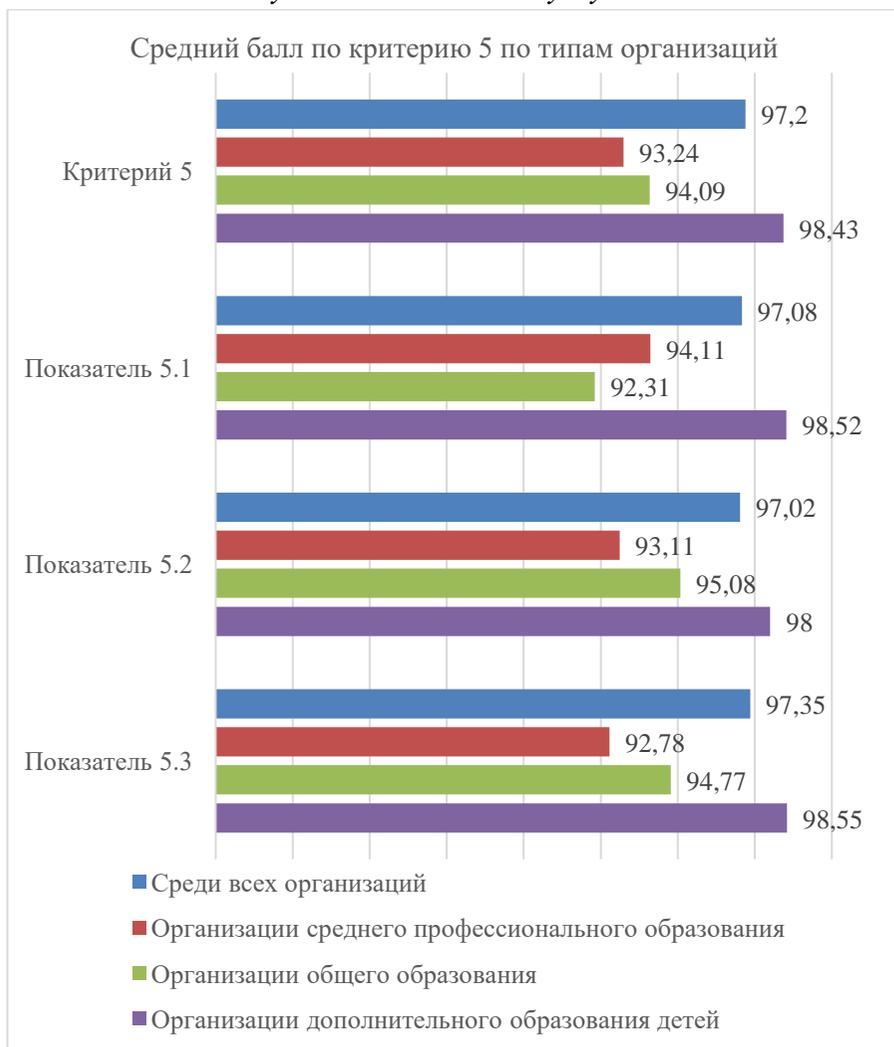
По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», получены следующие результаты:

Среди организаций среднего профессионального образования наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало ОГБПОУ «Томский лесотехнический техникум». Среднее значение по данному критерию составляет *93,24 балла*.

Среди организаций общего образования детей наибольший результат *99,2 балла* набрало ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся с нарушениями слуха». Среднее значение по данному критерию составляет *94,09 балла*.

Среди организаций дополнительного образования детей наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 7 организаций. Среднее значение по данному критерию составляет *98,43 балла*.

Результаты критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»



Итоговый показатель по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг

Для каждой организации рассчитано значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями образования, как среднее арифметическое значение критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг:

$$S_n = (K^1_n + K^2_n + K^3_n + K^4_n + K^5_n) / 5$$

Среди организаций среднего профессионального образования наибольшее количество баллов получило ОГБПОУ «Асиновский техникум промышленной индустрии и сервиса» – *97,44 балла*. На втором месте – ОГБПОУ «Томский техникум социальных технологий» – *94,58 балла*. На третьем месте – ОГБПОУ «Кривошеинский агропромышленный техникум» – *94,28 балла*. Средний балл итогового показателя составляет *92,34 балла*.

Среди организаций общего образования детей наибольшее количество баллов получило ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся с нарушениями зрения» – *99,5 балла*. На втором месте – ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся с нарушениями слуха» – *98,02 балла*. На третьем месте – ОГБОУ

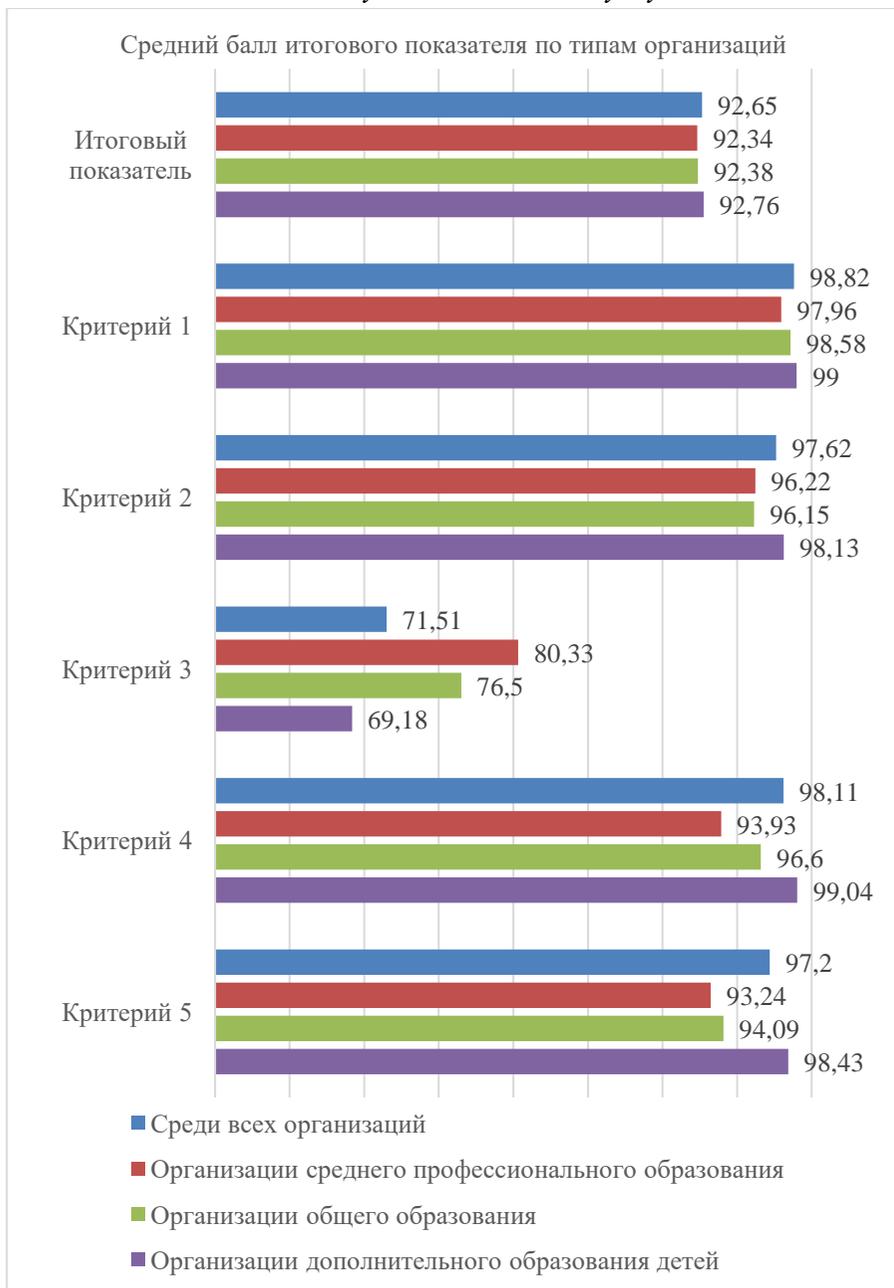
«Томский физико-технический лицей» – 97,74 балла. Средний балл итогового показателя составляет 92,38 балла.

Среди организаций дополнительного образования детей наибольшее количество баллов получило МБУ ДО «Детский эколого-биологический центр» (Колпашевский район) – 99,84 балла. На втором месте – МОУДО «Центр дополнительного образования детей городского округа Стрежевой» – 99,7 балла. На третьем месте – МБУ ДО «Парабельская спортивная школа» (Парабельский район) – 98,54 балла. Средний балл итогового показателя составляет 92,76 балла.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Томской области рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых показателей всех образовательных организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг образовательным организациями и составляет 92,65 балла.

$$S_k = \sum S_n / N$$

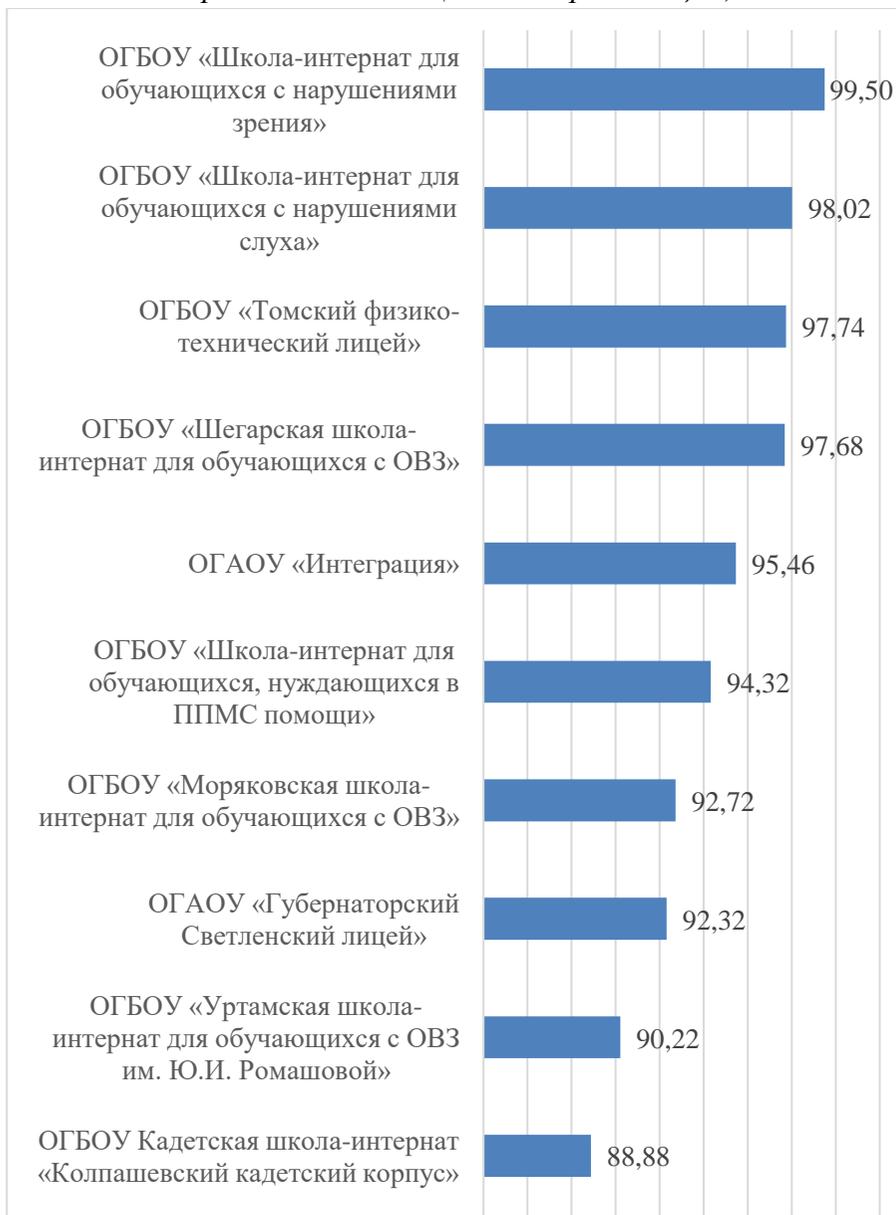
*Результаты расчёта итогового показателя
качества условий оказания услуг*



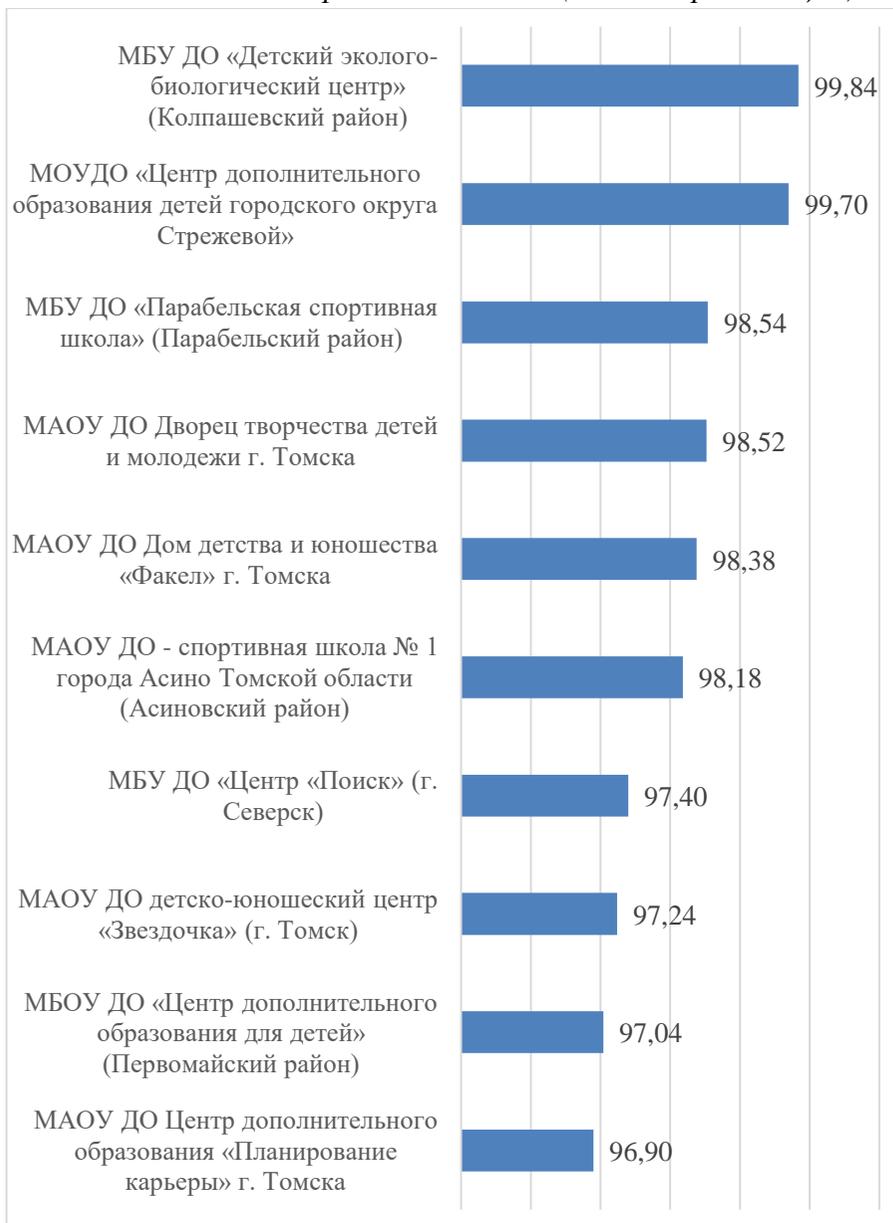
Рейтинг итогового показателя, среди организаций среднего профессионального образования



Рейтинг итогового показателя, среди организаций общего образования детей (топ-10 организаций)



*Рейтинг итогового показателя, среди организаций
дополнительного образования детей (топ-10 организаций)*



Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг организациями образования на территории Томской области (средний балл итогового показателя по всем организациям – *92,65 балла*).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (*98,82 балла*);

- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (*97,62 балла*);

- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (*98,11 балла*);

- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (*97,20 балла*).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (*71,51 балла*).

Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 04 августа 2023 № 1493).

2. Помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

3. В образовательных организациях недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Предложения по улучшению качества осуществления образовательной деятельности организациями

Основными направлениями улучшения показателей организаций Томской области, осуществляющими образовательную деятельность, являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 г. № 1802, и требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 04 августа 2023 № 1493;

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты образовательных организаций;

- повышение комфортности условий обучения и воспитания, в том числе обучающихся с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в образовательных организациях

условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций.

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов образовательных организаций, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

