



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**

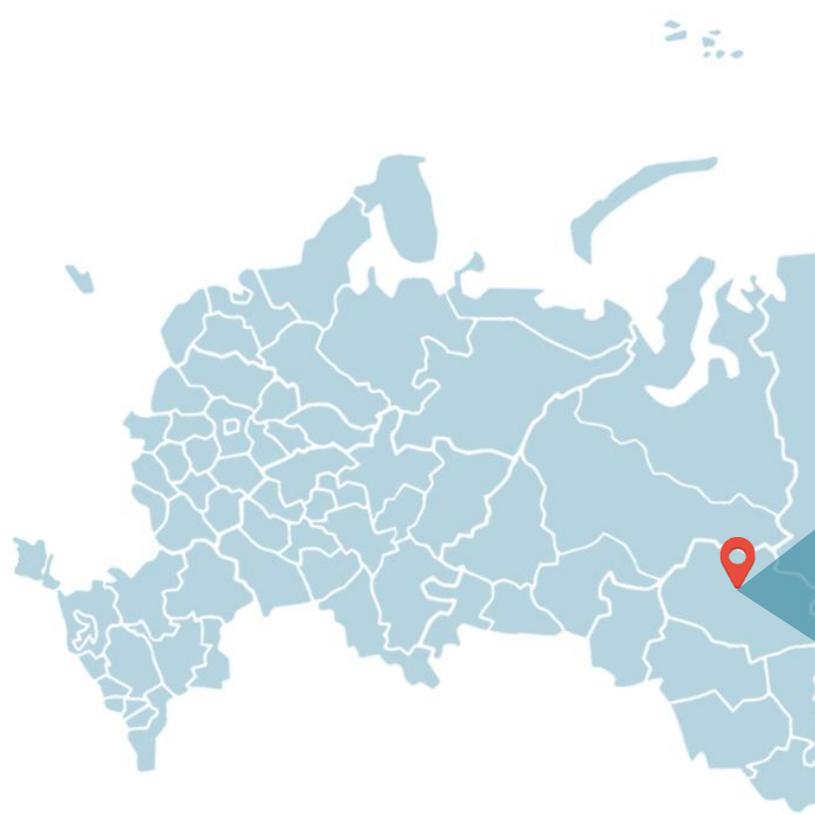
Томская область
Апрель – Июнь 2025 года

Сроки проведения	3
Методология	4
Цель и задачи НОК	6
Предмет исследования	7
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	8
Рейтинг организаций	16
Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации	19
Основные недостатки	20
Предложения по улучшению качества условий оказания услуг	21

16.04.2025

ПЕРИОД
ПРОВЕДЕНИЯ
ИССЛЕДОВАНИЯ

04.06.2025



Метод сбора данных	Задача	Выборка
Экспертиза сайтов организаций	Оценка качества через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации	84 организации образования
Наблюдение в организации (с фотофиксацией)	Оценка качества <ul style="list-style-type: none">- комфортности условий предоставления услуг- оборудование помещений с учетом доступности для инвалидов- открытости и доступности информации информационных стендах	
Анкетирование получателей услуг организаций образования	Онлайн опрос с целью оценки: <ul style="list-style-type: none">- комфортности условий и доступности получения услуг- доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций- удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг	27 000 респондентов



Основная цель организации сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Томской области



Определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета показателей

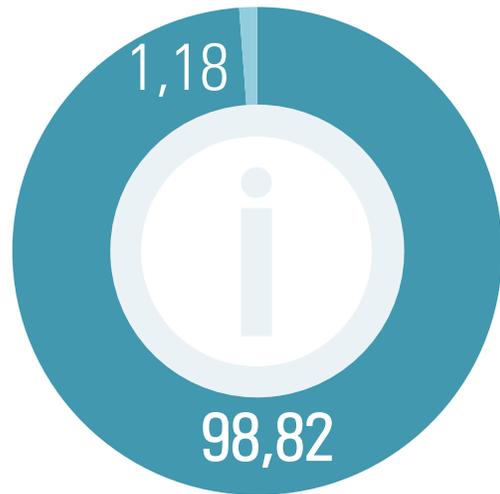
Предмет исследования – сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями Томской области, осуществляющими образовательную деятельность в 2025 году на основе общедоступной информации.



**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**

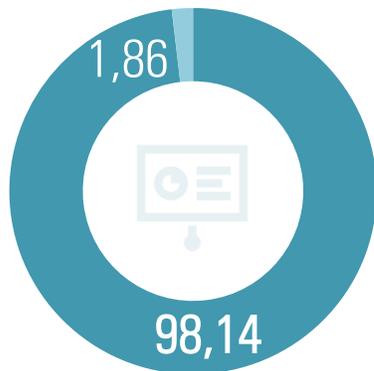


№	Оцениваемый критерий	Средний балл
1.	 Открытость и доступность информации об организации	98,82
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	97,62
3.	 Доступность услуг для инвалидов	71,51
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	98,11
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	97,20
Итоговый показатель		92,65



Средний балл по критерию: 98,82 балла

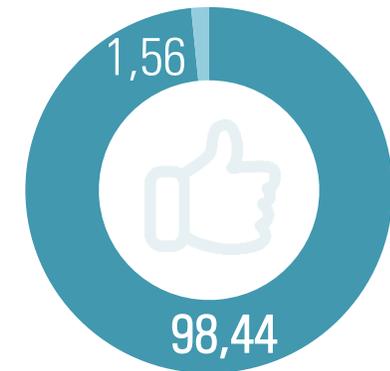
Наивысший результат 100 баллов набрали 9 оцениваемых организаций



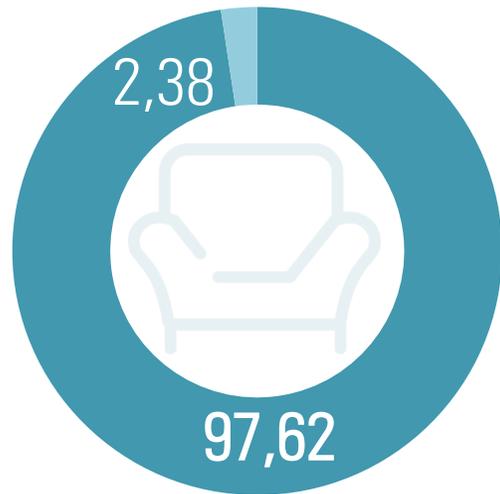
Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах



Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг



Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

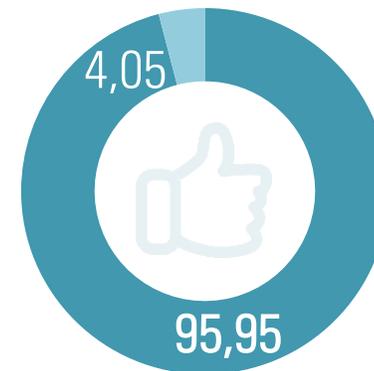


Средний балл по критерию: **97,62** балла

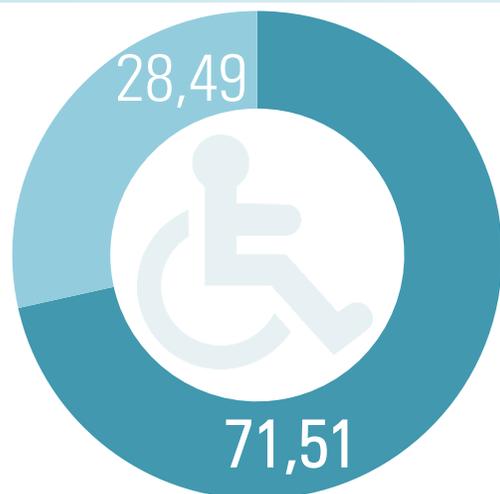
Наивысший результат **100** баллов набрали **11** оцениваемых организаций



Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

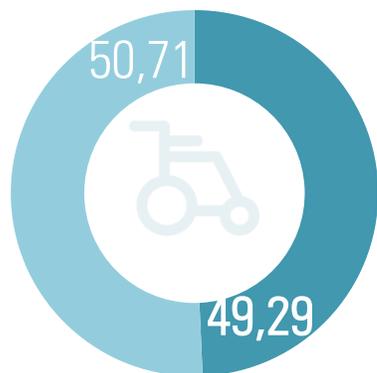


Доля получателей, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг

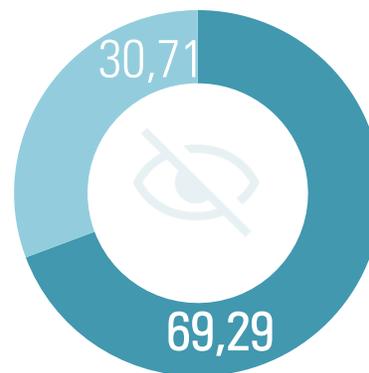


Средний балл по критерию: **71,51** балла

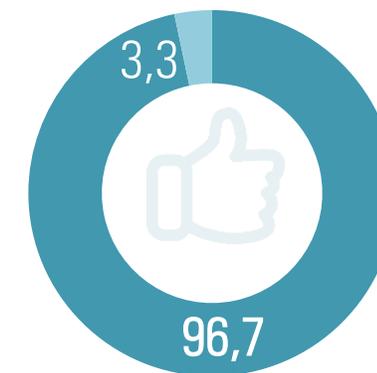
Наивысший результат **100** баллов набрали **4** оцениваемые организации



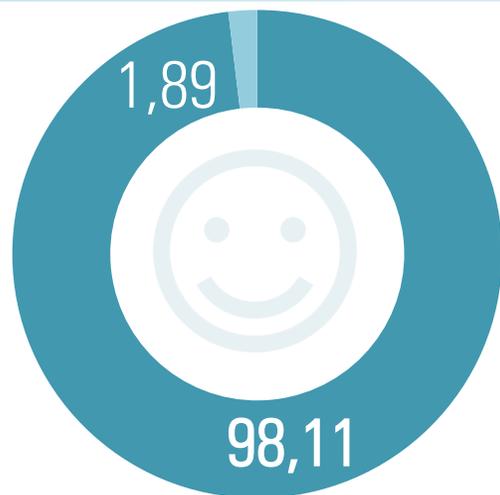
Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов



Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

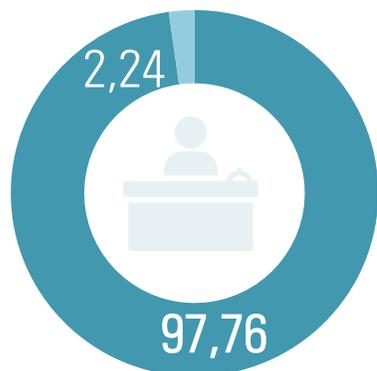


Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

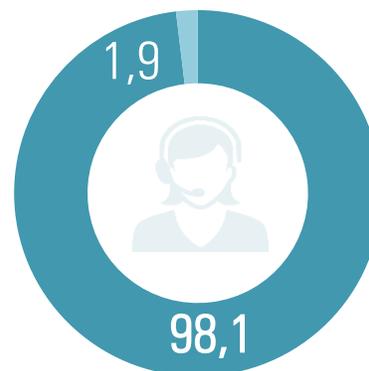


Средний балл по критерию: 98,11 балла

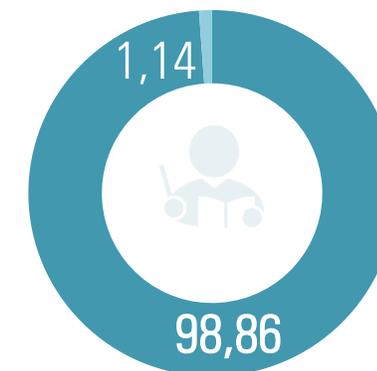
Наивысший результат 100 баллов набрали 15 оцениваемых организаций



Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию



Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

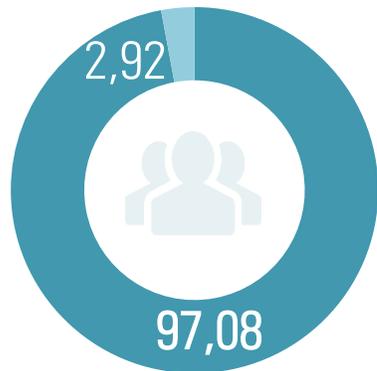


Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

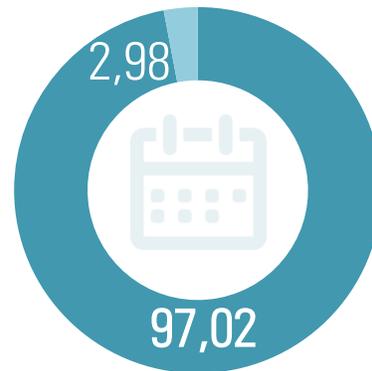


Средний балл по критерию: **97,20** балла

Наивысший результат **100** баллов набрали **8** оцениваемых организаций



Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым



Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации



Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации



Средний балл итогового показателя: **92,65** балла

Наибольший результат **99,84** балла набрало

МБУ ДО «Детский эколого-биологический центр» (Колпашевский район)



Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
ОГБПОУ «Асиновский техникум промышленной индустрии и сервиса»	97,44	1
ОГБПОУ «Томский техникум социальных технологий»	94,58	2
ОГБПОУ «Кривошеинский агропромышленный техникум»	94,28	3
ОГБПОУ «Томский лесотехнический техникум»	93,2	4
ОГБПОУ «Колледж индустрии питания, торговли и сферы услуг»	91,66	5
ОГБПОУ «Томский политехнический техникум»	91,24	6
ОГБПОУ «Томский базовый медицинский колледж»	90,2	7
ОГБПОУ «Томский индустриальный техникум»	89,56	8
ОГБПОУ «Северский промышленный колледж»	88,88	9



Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся с нарушениями зрения»	99,5	1
ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся с нарушениями слуха»	98,02	2
ОГБОУ «Томский физико-технический лицей»	97,74	3
ОГБОУ «Шегарская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»	97,68	4
ОГАОУ «Интеграция»	95,46	5
ОГБОУ «Школа-интернат для обучающихся, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи»	94,32	6
ОГБОУ «Моряковская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»	92,72	7
ОГАОУ «Губернаторский Светленский лицей»	92,32	8
ОГБОУ «Уртамская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья имени Ю.И. Ромашовой»	90,22	9
ОГБОУ Кадетская школа-интернат «Колпашевский кадетский корпус»	88,88	10



Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
МБУ ДО «Детский эколого-биологический центр» (Колпашевский район)	99,84	1
МОУДО «Центр дополнительного образования детей городского округа Стрежевой»	99,7	2
МБУ ДО «Парабельская спортивная школа» (Парабельский район)	98,54	3
МАОУ ДО Дворец творчества детей и молодежи г. Томска	98,52	4
МАОУ ДО Дом детства и юношества «Факел» г. Томска	98,38	5
МАОУ ДО - спортивная школа № 1 города Асино Томской области (Асиновский район)	98,18	6
МБУ ДО «Центр «Поиск» (г. Северск)	97,4	7
МАОУ ДО детско-юношеский центр «Звездочка» (г. Томск)	97,24	8
МБОУ ДО «Центр дополнительного образования для детей» (Первомайский район)	97,04	9
МАОУ ДО Центр дополнительного образования «Планирование карьеры» г. Томска	96,9	10



Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены **(92,65 балла)** условиями оказания услуг организациями образования на территории Томской области в 2025 году.

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 (критерий 3 – **71,51 балла**).

Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итоговый показатель
98,82	97,62	71,51	98,11	97,20	92,65

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг образовательных организаций, 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 организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации).

2. Помещения образовательных организаций и прилегающие к ним территории недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

3. В образовательных организациях недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.



Основными направлениями улучшения показателей являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией;
- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты образовательных организаций;
- повышение комфортности условий оказания услуг, 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 общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах образовательных организаций;
- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

 302028, г. Орёл, ул. Ленина, д. 21, оф. 13

 8 (953) 810-85-55

 novy.com@yandex.ru

 ic-novy.ru