НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

по результатам сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Томской области в 2026 году

Оператор: ООО «АС» (г. Москва)

МЕТОДОЛОГИЯ НОК

Цель:

получение объективной и сопоставимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Томской области, выявление сильных сторон и проблемных зон, а также подготовка предложений по повышению качества работы организаций.

Задачи:

1. Сформировать базу образовательных организаций, участвующих в НОКО.
2. Организовать сбор информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.
3. Провести анализ официальных сайтов, иной открытой информации, результатов выездных мероприятий и онлайн-анкетирования.
4. Оценить организации по ключевым критериям: открытость и доступность информации, комфортность условий, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников, удовлетворённость получателей услуг.
5. Обработать и обобщить полученные данные, сформировать рейтинги и рэнкинги образовательных организаций.
6. Выявить организации-лидеры и организации, имеющие недостатки по отдельным критериям.
7. Подготовить аналитический отчёт, презентационные материалы и рекомендации по улучшению качества условий образовательной деятельности.
8. Обеспечить представление и распространение результатов НОКО среди заинтересованных участников.

Объект:

образовательные организации Томской области, осуществляющие образовательную деятельность и включённые в перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности.

Предмет:

качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях, включая информационную открытость, комфортность среды, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость работников, а также удовлетворённость участников образовательных отношений условиями предоставления образовательных услуг.

МЕТОДЫ НОК

При проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности применялся комплекс методов, позволяющий оценить как формальное наличие необходимых условий, так и восприятие качества образовательной среды получателями услуг.

1 Анализ официальной информации и сайтов образовательных организаций.



Проводилась оценка информации, размещённой на официальных сайтах образовательных организаций и иных открытых ресурсах. Анализировались полнота, актуальность, доступность сведений, наличие обязательной информации, дистанционных способов обратной связи, а также удобство получения информации участниками образовательных отношений.

2 Обследование условий осуществления образовательной деятельности.



Данный метод включал непосредственную оценку условий в образовательных организациях. В ходе выездов анализировались состояние помещений, прилегающей территории, наличие элементов доступной среды, санитарно-гигиенических условий, оборудования и организационных решений, необходимых для получения образовательных услуг различными категориями обучающихся, включая инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3 Онлайн-анкетирование получателей образовательных услуг.



Для выявления мнения участников образовательных отношений проводилось онлайн-анкетирование. Респонденты оценивали открытость информации, комфортность условий, доброжелательность и вежливость работников, доступность услуг, а также общую удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности.

4 Количественная обработка результатов.



Полученные данные были обработаны по установленным критериям и показателям НОКО. По каждой образовательной организации рассчитывались значения отдельных показателей, средние баллы по критериям и итоговый интегральный балл.

5 Сравнительный и рейтинговый анализ.



Проводилось сопоставление результатов между образовательными организациями, муниципальными образованиями и типами организаций. На основе полученных данных формировались рейтинги и рэнкинги, определялись организации-лидеры и организации с более низкими значениями по отдельным критериям.

6 Экспертное обобщение результатов.



На заключительном этапе выявлялись типовые недостатки, формулировались выводы и разрабатывались предложения по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности.

ЭТАПЫ НОК

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности

1 этап



Формирование баз данных, сбор и обобщение информации

- А Размещение сведений об образовательных организациях на официальных ресурсах.
- Б Сбор информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.
- В Онлайн-анкетирование участников образовательных отношений.
- Г Анализ официальных сайтов и открытой информации.
- Д Выездное обследование отдельных образовательных организаций.
- Е Подготовка промежуточного отчёта по результатам 1 этапа.

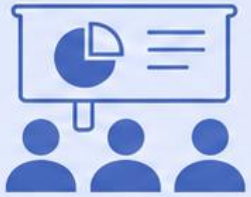
2 этап



Обработка и анализ информации

- А Обработка количественных данных, полученных на 1 этапе.
- Б Формирование рейтингов и рэнкингов образовательных организаций.
- В Анализ активности респондентов онлайн-анкетирования.
- Г Сопоставительный анализ результатов анкетирования и анализа сайтов.
- Д Выявление лидеров и проблемных зон по критериям оценки.
- Е Подготовка аналитического отчёта, брошюры и презентации.

3 этап



Распространение результатов

- А Подготовка итоговых информационно-аналитических материалов.
- Б Представление результатов заинтересованным сторонам.
- В Проведение семинара по итогам оценки.
- Г Обсуждение выводов и рекомендаций по повышению качества условий.
- Д Вручение сертификатов организациям-лидерам.
- Е Подготовка итогового отчёта о проведении семинара.

ОБЪЁМ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

В ПРОЦЕССЕ ПРОВЕДЕНИЯ НОК:



270

организаций

Всего подлежали НОК 270 организаций.



270

сайтов

Проведён аудит 270 официальных сайтов организаций.



48 тыс.+

респондентов

Опрошено более 48 тыс. респондентов, в т.ч. более 3000 лиц с инвалидностью/ОВЗ и их родителей/законных представителей.

3000+

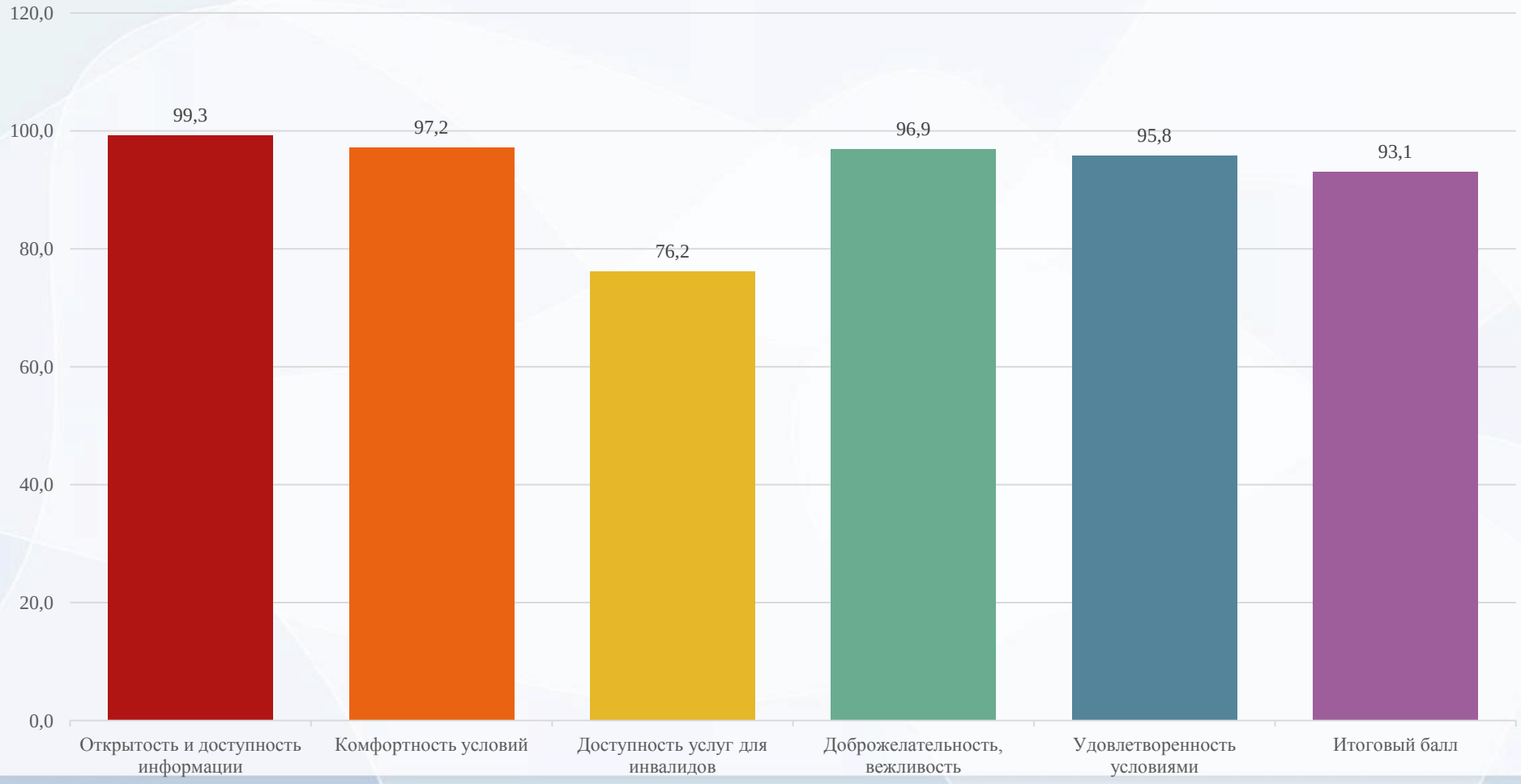
лиц с инвалидностью/ОВЗ и их родителей/законных представителей

Общеобразовательные организации: 213 (муниципальных: 208, областная: 1; частных: 4).
Профессиональные образовательные организации: 6.
ТОИПКРО.

Критерии НОК

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации.
5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организациями.

Средние баллы по критериям



Критерий «Открытость и доступность информации»

- Критерий «Открытость и доступность информации» получил одно из наиболее высоких значений.
- Средний балл по критерию — **99,0.**
  - ✓ Показатели соответствия информации установленным требованиям составили 100 баллов.
  - ✓ По критерию количества дистанционных способов взаимодействия средний балл также составил 100.
  - ✓ Средняя удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах составила 98,7 балла, на официальном сайте — 97,7 балла.
- Недостатки:
  - ✓ Удовлетворённость информацией на информационных стендах ниже 100% зафиксирована в 143 из 270 организаций, что составляет 53,0%.
  - ✓ Удовлетворённость информацией на официальном сайте ниже 100% отмечена в 164 из 270 организаций, или 60,7%.
  - ✓ В целом хотя бы один показатель удовлетворённости по критерию открытости информации ниже 100% имеется в 175 организациях, или 64,8%.
- Рекомендации:
  - ✓ Рекомендуется регулярно актуализировать информацию на официальных сайтах и информационных стендах, повышать её полноту, наглядность и удобство поиска, а также использовать обратную связь от получателей услуг для улучшения информационного сопровождения.

Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

- Средний балл по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» — **97,5.**Критерий находится на высоком уровне.
  - ✓ Показатель обеспечения комфортных условий предоставления услуг составил 100 баллов.
  - ✓ Средняя удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг составила 94,5 балла.
- Недостатки:
  - ✓ Удовлетворённость комфортностью условий ниже 100% зафиксирована в 223 из 270 организаций, что составляет 82,6%.
- Минимальное значение показателя составляет 87 баллов. Это свидетельствует о том, что при общем высоком уровне комфортности получатели услуг видят возможности для дальнейшего улучшения образовательной среды.
- Рекомендации:
  - ✓ Рекомендуется продолжить работу по повышению комфортности условий: совершенствовать состояние помещений, зон ожидания, санитарно-гигиенических условий, навигации, организации пребывания обучающихся и посетителей, а также регулярно анализировать предложения и замечания получателей услуг.

Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

- Средний балл по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» — **76,5**. Критерий имеет наиболее низкое значение среди всех критериев НОК.
  - ✓ Показатель оборудования помещений и прилегающей территории с учётом доступности для инвалидов составил 58,3 балла.
  - ✓ Показатель обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, — 85,0 балла.
  - ✓ Средняя удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов составила 92,7 балла.
- Недостатки:
  - ✓ Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов ниже 100% зафиксирована в 129 из 270 организаций, что составляет 47,8%.
  - ✓ При оценке условий доступности наиболее распространёнными недостатками являются отсутствие возможности предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика, отсутствие сменных кресел-колясок, недостаточное дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению, отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, а также недостаточная адаптация входных групп и внутренних помещений.
- Рекомендации:
  - ✓ Необходимо разработать адресные мероприятия по развитию доступной среды: оборудовать входные группы, адаптировать помещения и санитарно-гигиенические комнаты, предусмотреть сменные кресла-коляски, обеспечить визуальную, звуковую и тактильную навигацию, организовать сопровождение инвалидов и возможность привлечения сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика.

Критерий «Доброжелательность и вежливость работников организации»

- Средний балл по критерию — **98,0**.Критерий «Доброжелательность и вежливость работников организации» получил высокую оценку.
  - ✓ Средняя удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт, составила 96,4 балла.
  - ✓ Удовлетворённость действиями педагогических работников составила 96,7 балла.
  - ✓ Удовлетворённость при использовании дистанционных форм взаимодействия — 98,6 балла.
- Недостатки:
  - ✓ Удовлетворённость вежливостью работников, отвечающих за первичный контакт, ниже 100% зафиксирована в 195 из 270 организаций, или 72,2%.
  - ✓ Удовлетворённость вежливостью педагогических работников ниже 100% отмечена в 192 организациях, или 71,1%.
  - ✓ Удовлетворённость дистанционными формами взаимодействия ниже 100% зафиксирована в 138 организациях, или 51,1%.
  - ✓ Хотя бы один показатель по данному критерию ниже 100% имеется в 206 организациях, или 76,3%.
- Рекомендации:
  - ✓ Рекомендуется проводить регулярный инструктаж работников по стандартам доброжелательного и корректного общения, повышать качество первичного контакта, совершенствовать работу с обращениями, телефонными и электронными консультациями, а также использовать результаты анкетирования для корректировки внутренних регламентов взаимодействия с получателями услуг.

Критерий «Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности»

- Средний балл по критерию — **97,0**. Критерий «Удовлетворённость условиями ведения образовательной деятельности» находится на высоком уровне.
  - ✓ Среднее значение готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым составило 94,9 балла.
  - ✓ Удовлетворённость графиком работы организации составила 96,6 балла.
  - ✓ Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг — 96,1 балла.
- Недостатки:
  - ✓ Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым ниже 100% зафиксирована в 216 из 270 организаций, что составляет 80,0%.
  - ✓ Удовлетворённость графиком работы ниже 100% отмечена в 197 организациях, или 73,0%.
  - ✓ Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг ниже 100% зафиксирована в 206 организациях, или 76,3%.
  - ✓ Хотя бы один показатель по критерию удовлетворённости ниже 100% имеется в 227 организациях, или 84,1%.
- Рекомендации:
  - ✓ Анализировать причины оценок ниже 100%, повышать качество коммуникации с получателями услуг, совершенствовать график работы с учётом запросов обучающихся и родителей, оперативно реагировать на замечания и предложения, а также информировать участников образовательных отношений о мерах, принимаемых для улучшения условий оказания услуг.

Результаты НОКО показывают, что в целом качество условий осуществления образовательной деятельности находится на высоком уровне.

Средний интегральный балл составил **93,1 балла**.

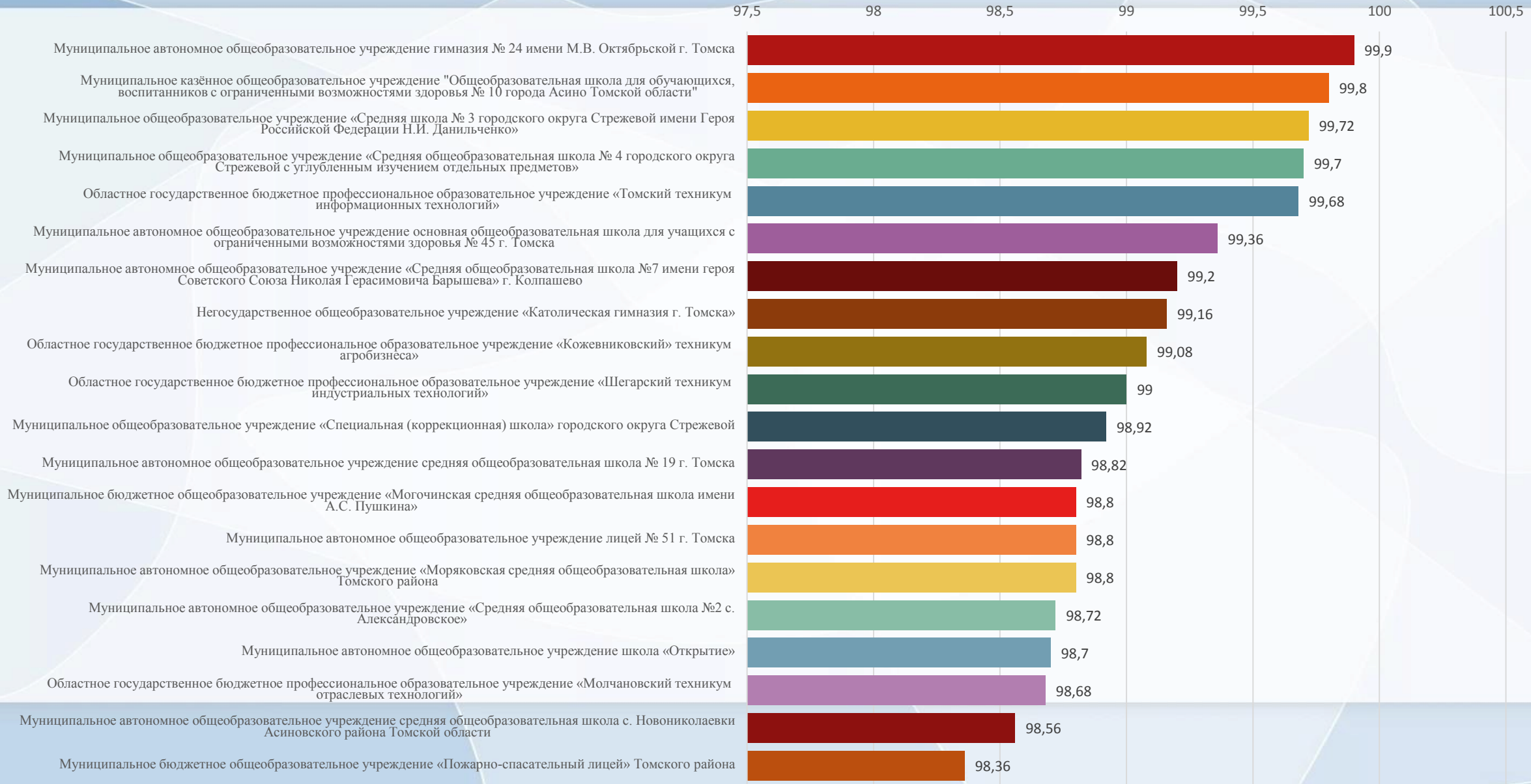
Основные недостатки

Выявленный недостаток	Количество организаций, где условие отсутствует	Доля организаций
Отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика	229 из 270	84,80%
Отсутствуют сменные кресла-коляски	204 из 270	75,60%
Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	160 из 270	59,30%
Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	143 из 270	53,00%
Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов	131 из 270	48,50%
Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы	131 из 270	48,50%
Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной информации рельефно-точечным шрифтом Брайля	80 из 270	29,60%
Входные группы не оборудованы пандусами или подъёмными платформами	49 из 270	18,10%
Отсутствует возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	11 из 270	4,10%

ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

Основная зона развития по итогам НОКО — создание комплексной доступной среды для инвалидов. Приоритетными направлениями улучшения являются оборудование входных групп, организация выделенных парковочных мест, адаптация внутренних помещений, оснащение санитарно-гигиенических комнат, обеспечение сменными креслами-колясками, развитие тактильной, визуальной и звуковой навигации, а также обеспечение возможности получения услуг сурдопереводчика или тифлосурдопереводчика.

Топ-20 организаций



Средние баллы по районам/подведомственности

	Кол-во	Открытость и доступность	Комфортность условий	Доступность для инвалидов	Доброжелательность и вежливость	Удовлетворённость условиями	**ОБЩИЙ БАЛЛ**
г.о. Стрежевой	8	99,80	98,69	91,38	98,65	98,70	**97,44**
Александровский район	2	99,40	96,25	96,70	97,50	96,75	**97,32**
Департамент образования Томской области	8	99,30	97,94	92,19	97,05	97,16	**96,73**
Верхнекетский район	6	99,53	98,75	87,90	98,50	97,95	**96,53**
Асиновский район	9	99,47	98,17	88,64	97,33	97,21	**96,16**
Молчановский район	8	99,45	96,44	86,54	96,95	95,85	**95,05**
ЗАТО Северск	18	99,44	97,69	79,45	97,88	97,17	**94,33**
Зырянский район	8	99,60	98,31	77,24	98,73	97,23	**94,22**
Колпашевский район	11	99,56	97,73	79,41	97,60	96,75	**94,21**
Кожевниковский район	15	99,55	97,27	80,14	97,51	95,95	**94,08**
Кривошеинский район	6	99,53	96,58	81,62	96,43	94,65	**93,76**
г. Томск	65	98,97	96,66	79,07	96,48	95,08	**93,25**
Частные общеобразовательные организации	4	99,40	97,25	70,90	98,20	96,75	**92,50**
Первомайский район	12	99,50	98,63	67,42	97,98	97,41	**92,19**
Тегульдетский район	6	99,27	97,58	69,63	96,97	96,97	**92,08**
Каргасокский район	13	99,57	97,42	68,83	96,95	95,82	**91,72**
Бакчарский район	8	99,60	97,25	68,89	96,38	95,26	**91,48**
Чаинский район	8	99,20	97,19	68,49	96,50	95,26	**91,33**
г. Кедровый	2	98,40	96,00	74,00	94,20	93,40	**91,20**
Парабельский район	7	99,49	97,43	63,89	96,77	96,43	**90,80**
Томский район	33	99,01	96,35	68,12	95,24	93,85	**90,51**
Шегарский район	13	99,17	97,42	60,93	97,69	95,62	**90,17**

Лучшие организации по районам/подведомственности

Район	Наименование учреждения	Открытость и доступность	Комфортность условий	Доступность для инвалидов	Доброжелательность работников	Удовлетворенность условиями	Итоговый балл
ДО ТО	Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Томский техникум информационных технологий»	100	100	100	99,6	98,8	99,68
г. Томск	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение гимназия № 24 имени М.В. Октябрьской г. Томска	100	99,5	100	100	100	99,9
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа для учащихся с ограниченными возможностями здоровья № 45 г. Томска	100	99,5	99,1	99	99,2	99,36
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 19 г. Томска	99,6	98	100	97,8	98,7	98,82
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение лицей № 51 г. Томска	100	100	94	100	100	98,8
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение школа «Открытие»	100	99,5	94	100	100	98,7
Александровский район	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2 с. Александровское»	99,6	97,5	100	98,2	98,3	98,72
Асиновский район	Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Общеобразовательная школа для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья № 10 города Асино Томской области»	100	99	100	100	100	99,8
Бакчарский район	Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Крыловская общеобразовательная школа-интернат для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья»	100	100	86	100	100	97,2
Верхнекетский район	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Белоярская средняя общеобразовательная школа №1» Верхнекетского района Томской области	100	99,5	92,5	98,4	99	97,88
Зырянский район	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Чердатская средняя общеобразовательная школа» Зырянского района	100	100	86	100	100	97,2
Каргасокский район	Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Сосновская основная общеобразовательная школа»	100	100	80	100	100	96
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Нововасюганская средняя общеобразовательная школа»	99,2	98	82	97	96,4	94,52
Кожевниковский район	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Чилинская средняя общеобразовательная школа»	100	98,5	94	98,8	99,1	98,08
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Кожевниковская средняя общеобразовательная школа № 1»	98,8	96,5	100	96,4	96	97,54
Колпашевский район	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №7 имени героя Советского Союза Николая Герасимовича Барышева» г. Колпашево	100	99	99,1	99,2	98,7	99,2
	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 имени Героя Советского Союза Ефима Афанасьевича Жданова» г. Колпашево	99,6	98	96,1	97	96,4	97,42
Кривошеинский район	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Пудовская средняя общеобразовательная школа»	99,2	95,5	94	93	92,5	94,84
город Кедровый	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Пудинская средняя общеобразовательная школа	99,2	97,5	68	97,2	95,6	91,5
Молчановский район	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Могочинская средняя общеобразовательная школа имени А.С. Пушкина»	99,6	99	100	97,4	98	98,8
Парабельский район	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Старицинская основная школа»	100	100	66	100	100	93,2
Первомайский район	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Куяновская средняя общеобразовательная школа	100	100	86	100	100	97,2
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа п.Новый	100	100	72	100	99,1	94,22
ЗАТО Северск	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 88 имени А. Бородина и А. Кочева»	99,6	99	94	99,2	99	98,16
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Северская школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»	99,2	98	97,3	96,8	96,4	97,54
г.о. Стрежевой	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 3 городского округа Стрежевой имени Героя Российской Федерации Н.И. Данильченко»	100	99	100	99,6	100	99,72
Тегульдетский район	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Берегаевская средняя общеобразовательная школа»	100	98,5	82	100	100	96,1
Томский район	Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Моряковская средняя общеобразовательная школа» Томского района	100	100	94	100	100	98,8
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Пожарно-спасательный лицей» Томского района	100	99,5	94	99,6	98,7	98,36
	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Богашевская средняя общеобразовательная школа им. А.И. Федорова» Томского района	99,2	96,5	94	95,4	94,3	95,88
«Чаинский район»	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Усть-Бакчарская общеобразовательная школа»	100	100	74	100	99	94,6
«Шегарский район»	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Вороновская начальная общеобразовательная школа»	100	100	82	100	97,9	95,98
	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Трубачевская средняя общеобразовательная школа»	100	100	60	100	96,5	91,3
ЧОО	Негосударственное общеобразовательное учреждение «Католическая гимназия г. Томска»	99,6	98	100	99,2	99	99,16

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

ООО «АС»
организация-оператор по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг
(г. Москва;
электронная почта: lirasok@mail.ru)