

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Начальник управления образованием
администрации муниципального образования
Павловский район

_____ Т.В. Чекина

СОГЛАСОВАНО:

Оператор:

Директор ООО «Учебно-
консультационный центр
«Ракурс»

_____ М.В. Фоменко



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА,
ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

В ПАВЛОВСКОМ РАЙОНЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

2019 год
г. КРАСНОДАР

Оглавление

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УОД): нормативная база, цели, задачи, функции	3
Методология исследования.....	7
Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	8
Методика расчёта показателей и критериев НОК УОД.....	11
Основания для проведения НОК УОД.....	28
Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей.....	31
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации».....	33
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	40
Критерий 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»	44
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	48
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»	51
Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом	55
Выводы	60
Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности.....	63
Инструментарий исследования.....	69
Анкета получателей услуг	69
Анкета оператора	71

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УОД): нормативная база, цели, задачи, функции

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования – оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной организации.

Нормативно-правовая база для проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 27.06.2018 г.);
- Приказ Минобрнауки РФ от 05 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;
- Методические рекомендации Минобрнауки РФ по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, от 03.04. 2015 № АП-512/02;
- Методические рекомендации Минобрнауки РФ по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, от 14.09.2016 № 02-860;
- Федеральный закон 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 медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере

культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 года «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»;

- Приказ Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. N 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».

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации общеобразовательных программ на основе общедоступной информации: сайты образовательных организаций, стенды в помещениях образовательных организаций, опросы получателей образовательных услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);

- ориентирование получателей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;

- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Функции независимой оценки:

- определение соответствия предоставляемого организациями, осуществляющими образовательную деятельность, образования потребностям

физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;

- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию системы образования и др.) и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- ✓ руководителей образовательных организаций;
- ✓ руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения НОК УОД являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчёте представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Павловского района Краснодарского края.

Основные **задачи** независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Павловского района (далее – НОК УОД):

1. Определить топ лучших образовательных организаций Павловского района из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (по типам образовательных организаций).

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов образовательной деятельности, влияющих на качество условий предоставления образовательных услуг.

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности для образовательных организаций Павловского района.

4. Предоставить управлению образованием администрации муниципального образования Павловской район Краснодарского края аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах проведения процедуры НОК УОД, который состоит из:

- общего рейтинга организаций;
- рейтинга организаций в разрезе каждого отдельного критерия;
- итогового вывода о состоянии условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- конкретных рекомендаций по улучшению деятельности организаций.

Методология исследования

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями проводилась по общим критериям оценки качества Минобрнауки России (табл. 1.1):

Таблица 1.1

№ п/п	Критерий	Коэффициент значимости критерия
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	20%
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	15%
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	30%

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

1) Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;

2) Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. N 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».

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности» приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.1

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации (далее – организация)	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, нормативным правовым актам.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель для образовательных организаций не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина.	Расчётная величина значения показателя.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

			Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12.

5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15.

Методика расчёта показателей и критериев НОК УОД

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Таблица 3.1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) ($P_{инф}$).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- отсутствует информация о деятельности организации;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- объём информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$);	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте;	0 баллов	
				- объём информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$).	1-100 баллов	

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии со статьёй 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказом Рособрудзора от 29 мая 2014 г. № 785 **для образовательных организаций** установлен необходимый объём информации для размещения на стендах и на официальном сайте образовательной организации в количестве **37 единиц информации**.

Таблица 3.2

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) ($P_{дист}$).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адреса электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия; - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трёх способов включительно</i>) ($C_{дист}$); - в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия.	0 баллов по 30 баллов за каждый способ ($T_{дист}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.2)

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации .

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.3

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» $\left(P_{\text{уд}}^{\text{откр}} \right)$ (в % от общего числа опрошенных получателей услуг $(Ч_{\text{общ}})$).	0,4	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(Y_{\text{стенд}})$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(Y_{\text{сайт}})$.	0-100 баллов	

$$P_{уд}^{откр} = \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \times 100, \quad (1.3)$$

где
 $Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;
 $Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» K^1 :

$$K^1 = 0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр}, \quad (1)$$

Значение критерия K^1 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^1 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Таблица 3.4

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг ($P_{комф.усл}$).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность	- отсутствуют комфортные условия;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно) ($C_{комф}$);	по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг.	100 баллов	

			навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у секретаря или у специалиста организации).			
--	--	--	--	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.5

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{уд}^{комф}$).	0,3	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией.	число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией ($У^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)

$$\Pi_{уд}^{комф} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» (K^2):

$$K^2 = 0,3 \times \Pi_{комф.усл} + 0,4 \times \frac{\Pi_{комф.усл} + \Pi_{уд}^{комф}}{2} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{комф}. \quad (2)$$

Значение критерия K^2 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^2 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Таблица 3.6

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ($P_{дост}^{орг}$).	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов; - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх) ($C_{дост}^{орг}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{дост}^{орг}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)

$$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, \quad (3.1)$$

где

$T_{дост}^{орг}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{дост}^{орг}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{дост}^{орг}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.7

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления образовательных 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;</p>	0 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчёта формула (3.2)</p>
				<p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$);</p>	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	
				<p>- наличие пяти и более условий доступности.</p>	100 баллов	

на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$).		услуг в дистанционном режиме или на дому.			
---	--	---	--	--	--

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.8

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$).	0,3	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов ($U^{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

$$P_{уд}^{дост} = \frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» K^3 :

$$K^3 = 0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост}, \quad (3)$$

Значение критерия K^3 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^3 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Таблица 3.9

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	0,4	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) $(\Pi_{уд}^{перв.конт})$.		приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.	получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{общ}$).		
---	--	---	--	--	--

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \frac{y_{перв.конт}}{\text{Ч}_{общ}} \times 100, \quad (4.1)$$

где

$y_{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.10

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). $(\Pi_{уд}^{оказ.услуг})$.	0,4	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги $(y_{оказ.услуг})$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)

$$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (4.2)$$

где

$y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.11

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) $\left(P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} \right)$.	0,2	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 (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия $\left(y_{\text{вежл.дист}} \right)$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $\left(\chi_{\text{общ}} \right)$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.3)

$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» K^4 :

$$K^4 = 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}, \quad (4)$$

Значение критерия K^4 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^4 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Таблица 3.12

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{реком}}$).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($U_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.1)

$$P_{\text{реком}} = \frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.13

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}}$).	0,2	5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).	число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг ($U^{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)

$$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \frac{U^{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U^{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Таблица 3.14

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{уд}$).	0,5	5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации ($У_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.3)

$$\Pi_{уд} = \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» K^5 :

$$K^5 = 0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}, \quad (5)$$

Значение критерия K^5 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^5 – 100 баллов.

После проведения подсчётов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий осуществления образовательной деятельности в организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости:

$$S_n = \sum_{i=1}^5 p_i \times K_n^i = p_1 \times K_n^1 + p_2 \times K_n^2 + p_3 \times K_n^3 + p_4 \times K_n^4 + p_5 \times K_n^5, \text{ где}$$

S_n - интегральный показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в n -ой образовательной организации, в баллах;

n - номер образовательной организации, для которой рассчитывается интегральный показатель S_n , $n = 1, \dots, N$;

N - количество образовательных организаций, в отношении которых проведена независимая оценка;

i - порядковый номер критерия оценки качества, $i = 1, \dots, 5$;

K_n^i - значение i -го критерия для n -ой организации, в баллах;

p_i - значимость i -го критерия.

Основания для проведения НОК УОД

Процедура независимой оценки проводилась в соответствии с Постановлением администрации муниципального образования Павловский район № 1286 от 22 августа 2018 года «Об утверждении общественного совета по проведению независимой системы оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями муниципального образования Павловский район».

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 03-19/НОК от 23.07.2019 г.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Павловского района, было определено 18 муниципальных образовательных организаций, из которых 7 организаций общего образования, 9 дошкольных образовательных организаций и 2 организации дополнительного образования.

Общеобразовательные организации:

- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 14 имени В.И. Муравленко ст. Незамаевской Краснодарского края (далее МКОУ СОШ №14);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 15 имени Героя Советского Союза Виктора Иосифовича Костина хутора Средний Челбас (далее МКОУ СОШ № 15);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 16 имени Константина Иосифовича Недорубова станицы Украинской (далее МКОУ СОШ № 16);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №17 имени Петра Федоровича Ризеля села Краснопартизанского (далее МКОУ СОШ №17);

- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 18 имени Дмитрия Андриановича Коваленко хутора Упорного (далее МКОУ ООШ № 18);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа №21 им. И. Е. Яковченко х. Первомайского (далее МКОУ ООШ № 21);
- Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение вечерняя (сменная) общеобразовательная школа станицы Павловской (далее МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской).

Дошкольные образовательные организации:

- Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребёнка детский сад № 4 станицы Павловской (далее МАДОУ ЦРР детский сад № 4);
- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 19 (далее МКДОУ детский сад № 19);
- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 20 (далее МКДОУ детский сад № 20);
- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 21 хутора Упорного (далее МКДОУ детский сад № 21);
- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 22 станицы Старолеушковской (далее МКДОУ детский сад № 22);
- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 23 станицы Старолеушковской (далее МКДОУ детский сад № 23);
- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 24 станицы Украинской (далее МКДОУ детский сад № 24);
- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад № 25 станицы Павловской (далее МКДОУ детский сад № 25);
- Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 26 станицы Павловской (далее МКДОУ детский сад №26).

Организации дополнительного образования:

- Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» муниципального образования Павловский район (далее МКОУ ДО ЦДТ);
- Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» станицы Павловской муниципального образования Павловский район (далее МКОУ ДО "ДЮСШ").

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий осуществления деятельности образовательной организацией, со средними значениями показателей.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий и сформированы рейтинги организаций внутри района.

С 23 июля по 06 августа 2019 года был осуществлен сбор показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Павловского района. Были организованы выезды во все образовательные организации, принимавшие участие в НОК УОД, специалистов организации-оператора с целью сбора информации и заполнения анкеты оператора. При посещении образовательных организаций осматривались стенды в помещениях образовательных организаций на предмет соответствия размещённой на них информации требованиям нормативно-правовых актов, оценивались комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов.

Кроме того, в процессе процедуры НОК УОД был проведен опрос получателей услуг (законных представителей) в форме анонимного интернет-анкетирования. На сайтах всех образовательных организаций, принимавших участие в НОК УОД, были размещены активные ссылки на опрос получателей услуг. Анонимный интернет-опрос респондентов был организован с помощью специализированного сервиса для проведения опросов Яндекс Формы (<https://yandex.ru/forms/>).

В соответствии с Приказом Минтруда от 30.10.2018 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» объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения

независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Сбор показателей открытости и доступности информации об образовательной организации осуществлялся, в том числе, посредством изучения информации, размещённой на официальных сайтах образовательных организаций. Анализ сайтов на предмет соответствия их структуры, полноты и актуальности размещённой информации и документов нормативным правовым актам проводился специалистами организации-оператора.

В таблице 4.1 приведён перечень образовательных организаций, адреса официальных сайтов в сети «Интернет», а также информация об общей численности обучающихся и об объёме выборочной совокупности респондентов в разрезе каждой образовательной организации.

Таблица 4.1

№ п/п	Сокращённое наименование ОО	Адрес официального сайта	Общая численность обучающихся	Число респондентов	Доля респондентов, %
1	МКОУ СОШ №14	s14.uopavl.ru	193	140	73 %
2	МКОУ СОШ № 15	www.15-school.ru	140	88	63 %
3	МКОУ СОШ № 16	s16.uopavl.ru	42	33	79 %
4	МКОУ СОШ №17	pavlskool17.ucoz.ru	84	39	46 %
5	МКОУ ООШ № 18	oosh18.ru	93	46	49 %
6	МКОУ ООШ № 21	s21.uopavl.ru	69	41	59 %
7	МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской	mbouvshpavl.ucoz.ru	96	86	90 %
8	МАДОУ ЦРР детский сад № 4	ds4.uopavl.ru	275	271	99 %
9	МКДОУ детский сад № 19	ds19.uopavl.ru	51	62	122 %
10	МКДОУ детский сад № 20	ds20.uopavl.ru	44	42	95 %
11	МКДОУ детский сад № 21	ds21.uopavl.ru	30	18	60 %
12	МКДОУ детский сад № 22	ds22.uopavl.ru	42	26	62 %
13	МКДОУ детский сад № 23	ds23.uopavl.ru	66	62	94 %
14	МКДОУ детский сад № 24	ds24.uopavl.ru	9	15	167 %
15	МКДОУ детский сад № 25	ds25.uopavl.ru	60	44	73 %
16	МКДОУ детский сад №26	дьюмовочка26.пф	196	103	53 %
17	МКОУ ДО ЦДТ	cdt.uopavl.ru	163	70	43 %
18	МКОУ ДО "ДЮСШ"	sport.uopavl.ru	1332	576	43 %

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации (ОО) проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях образовательных организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях ОО, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей образовательных услуг и их законных представителей. Учитывались также обновлённые требования к официальному сайту ОО и к информационному стенду: на стендах и на сайте образовательной организации оценивалось наличие 37-ми различных единиц информации.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации», предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для привлечения потребителей к наблюдению за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с получателями услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей), ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ОО учитывались:

- информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).

- пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5.1 представлены данные (в баллах) для общеобразовательных организаций по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

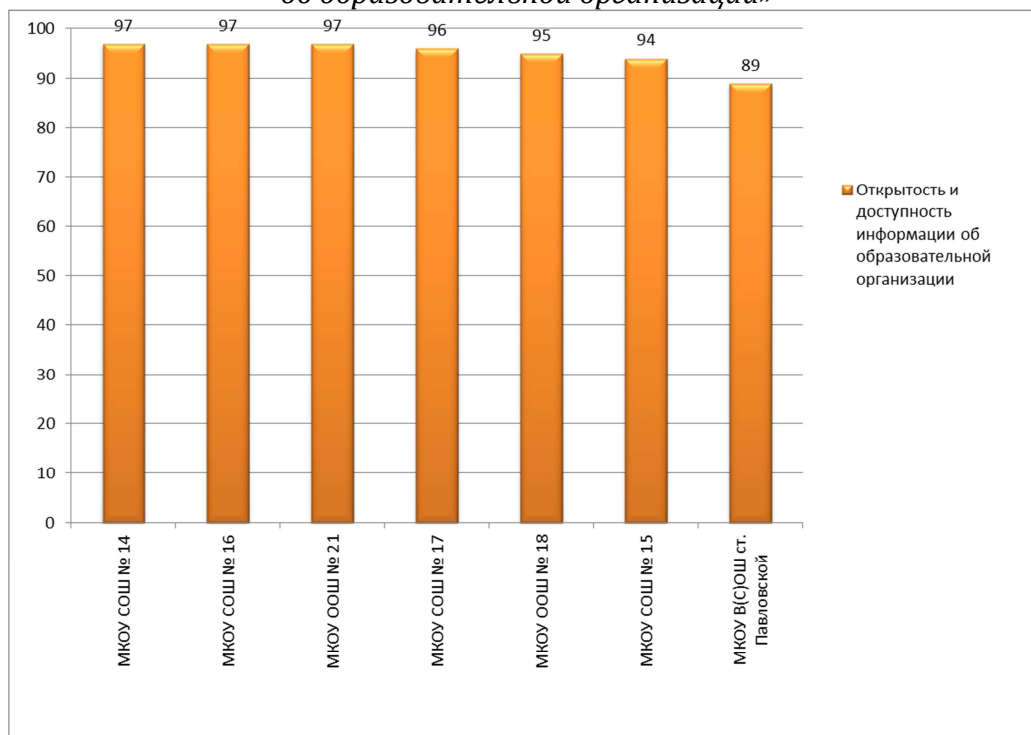
Таблица 5.1

**Значения показателей 1.1., 1.2, 1.3, и критерия 1
для общеобразовательных организаций Павловского района**

Наименование образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на стендах в помещении образовательной организации), её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет"	Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»
Макс. балл	100	100	100	100
МКОУ СОШ № 14	91	100	100	97
МКОУ СОШ № 15	84	100	98	94
МКОУ СОШ № 16	91	100	100	97
МКОУ СОШ № 17	88	100	100	96
МКОУ ООШ № 18	86	100	99	95
МКОУ ООШ № 21	91	100	100	97
МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской	72	100	94	89
Средние значения	86,14	100,00	98,71	95,00

Диаграмма 5.1

Рейтинг общеобразовательных организаций Павловского района по критерию 1: «Открытость и доступность информации об образовательной организации»



Лидерами рейтинга **общеобразовательных** организаций Павловского района по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» являются 3 школы: МКОУ СОШ № 14, МКОУ СОШ № 16 и МКОУ ООШ № 21 получившие по 97 баллов. Значение выше среднего по муниципалитету (95,00 баллов) получила также МКОУ СОШ № 17 – 96 баллов.

Следует отметить, что показатель 1.2, отражающий обеспечение и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи, имеет максимальное значение для всех общеобразовательных организаций, принявших участие в процедуре НОК УОД.

Все общеобразовательные организации демонстрируют высокий уровень удовлетворённости потребителей образовательных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на общедоступных ресурсах (высокое значение показателя 1.3 для всех общеобразовательных организаций).

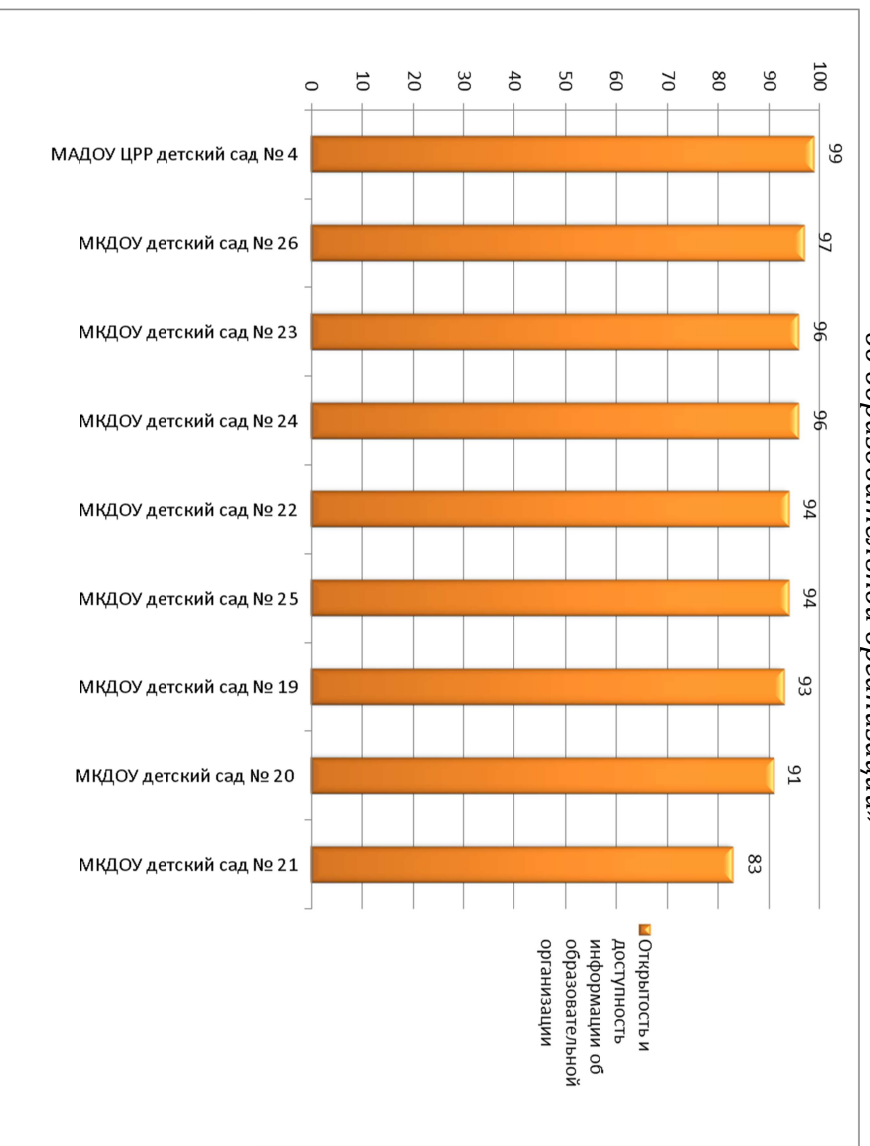
В таблице 5.2 представлены данные (в баллах) по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, для организаций дошкольного образования.

**Значения показателей 1.1., 1.2, 1.3, и критерия 1
для дошкольных образовательных организаций Павловского района**

Наименование образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на стендах в помещении образовательной организации), её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет"	Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»
Макс. балл	100	100	100	100
МАДОУ ЦРР детский сад № 4	96	100	100	99
МКДОУ детский сад № 19	84	100	95	93
МКДОУ детский сад № 20	76	100	97	91
МКДОУ детский сад № 21	82	60	100	83
МКДОУ детский сад № 22	82	100	98	94
МКДОУ детский сад № 23	86	100	100	96
МКДОУ детский сад № 24	85	100	100	96
МКДОУ детский сад № 25	80	100	100	94
МКДОУ детский сад № 26	99	100	93	97
Средние значения показателя	85,56	95,56	98,11	93,67

Диаграмма 5.2

**Рейтинг дошкольных образовательных организаций Павловского района
по критерию 1: «Открытость и доступность информации
об образовательной организации»**



Лидером рейтинга **дошкольных** образовательных организаций Павловского района по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» является МАДОУ ЦРР детский сад № 4 – 99 баллов, второе место по критерию занимает МКДОУ детский сад № 26 – 97 баллов, третье место делят МКДОУ детский сад № 23 и МКДОУ детский сад № 24, получившие по 96 баллов. Значение выше среднего по муниципалитету (93,67 баллов) получили также МКДОУ детский сад № 22 и МКДОУ детский сад № 25 – по 94 балла.

В таблице 5.3 представлены данные (в баллах) по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, для организаций дополнительного образования.

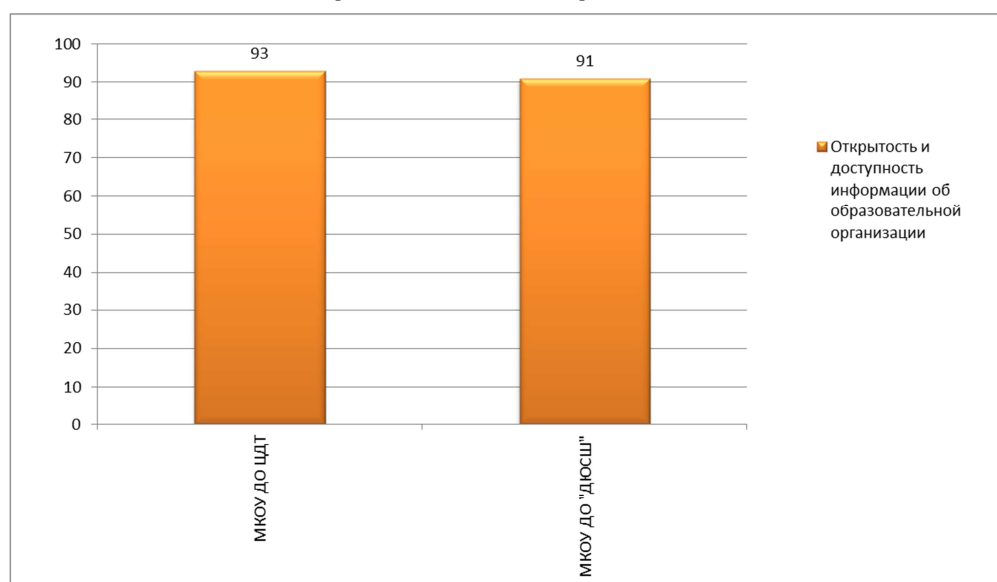
Таблица 5.3

**Значения показателей 1.1., 1.2, 1.3, и критерия 1
для организаций дополнительного образования Павловского района**

Наименование образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на стендах в помещении образовательной организации), её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет"	Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»
Макс. балл	100	100	100	100
МКОУ ДО ЦДТ	92	100	99	97
МКОУ ДО "ДЮСШ"	85	100	93	93
Средние значения показателя	88,50	100,00	96,00	95,00

Диаграмма 5.3

Рейтинг организаций дополнительного образования Павловского района по критерию 1: «Открытость и доступность информации об образовательной организации»



Из образовательных организаций **дополнительного** образования большее значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» у МКОУ ДО ЦДТ – 93 балла.

Как видно из сравнительного анализа, образовательные организации Павловского района, принявшие участие в процедуре НОК УОД, в целом имеют высокий уровень открытости и доступности информации об организациях, размещённой на общедоступных информационных ресурсах.

На официальных сайтах практически всех образовательных организаций представлена следующая информация:

- общие сведения о деятельности организации;
- режим и график работы ОО;
- на сайтах всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (устав; свидетельства о лицензировании, аккредитации; локальные нормативные акты);
- отчеты о результатах самообследования;
- информация о руководителе образовательной организации, контактные данные руководителя;
- информация о численности обучающихся и о вакантных местах для приёма (перевода);
- информация об образовательных программах, по которым осуществляется обучение;
- дополнительная информация (новости, мероприятия и др.).

На сайтах всех **общеобразовательных** организаций и организаций **дополнительного** образования есть информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса – методическая копилка, личные странички педагогов.

К основным информационным **недочётам** официальных **сайтов** образовательных организаций Павловского района можно отнести следующее:

- на сайтах некоторых ОО не размещена копия плана финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, а также отчёта об исполнении плана ФХД за предыдущий год;

- не на всех сайтах ОО размещены предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования и отчёты об исполнении таких предписаний;

- информация о материально-техническом обеспечении образовательного процесса представлена не в полном объёме у половины исследованных организаций **дошкольного** образования: отсутствует в том или ином виде информация о наличии объектов спорта, кабинетах для практических занятий, наличии библиотек, условиях питания и охраны здоровья обучающихся;

- информация о наличии (или отсутствии) стипендий и иных материальных выплат не представлена на ряде сайтов **дошкольных** образовательных организаций;

- информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса (методическая копилка) отсутствует на сайтах некоторых **дошкольных** образовательных организаций;

- на сайтах образовательных организаций в основном отсутствует такая форма взаимодействия с получателями образовательных услуг как форум или гостевая книга.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой **на стендах** в помещениях образовательных организаций, показал, что не на всех стендах размещены такие документы (информация) как:

- информация об учредителе образовательной организации;
- информация о структуре образовательной организации;
- информация о нормативных сроках обучения;
- правила внутреннего распорядка обучающихся;
- информация об образовательной программе;
- информация об учебном плане;
- правила приёма в образовательную организацию;
- отчёт о результатах самообследования.

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления образовательных услуг оценивалась информация, полученная в результате анкетирования родителей (законных представителей), а также при посещении образовательных организаций.

В таблице 6.1 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3 (показатель 2.2 для образовательных организаций не установлен – для итоговой оценки используется расчетная величина – среднее арифметическое значений показателей 2.1 и 2.3), составляющим оценку по критерию 2 для общеобразовательных организаций Павловского района, а также общие результаты по критерию 2.

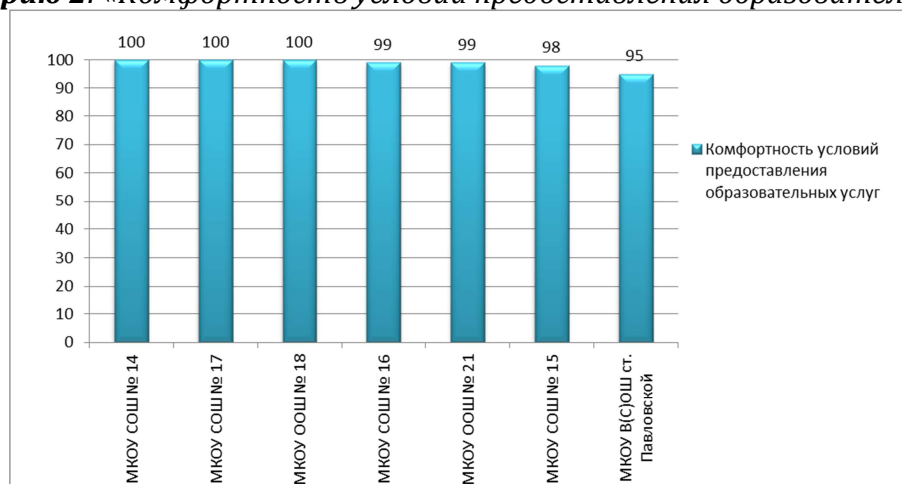
Таблица 6.1

Значения показателей 2.1., 2.3, и критерия 2 для общеобразовательных организаций Павловского района

Наименование образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»
Макс. балл	100	100	100
МКОУ СОШ № 14	100	99	100
МКОУ СОШ № 15	100	95	98
МКОУ СОШ № 16	100	97	99
МКОУ СОШ № 17	100	100	100
МКОУ ООШ № 18	100	100	100
МКОУ ООШ № 21	100	98	99
МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской	100	90	95
Средние значения показателя	100,00	97,00	98,71

Диаграмма 6.1

Рейтинг общеобразовательных организаций Павловского района по критерию 2: «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»



В таблице 6.2 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3, составляющим оценку по критерию 2 для организаций дошкольного образования Павловского района, а также общие результаты по критерию 2.

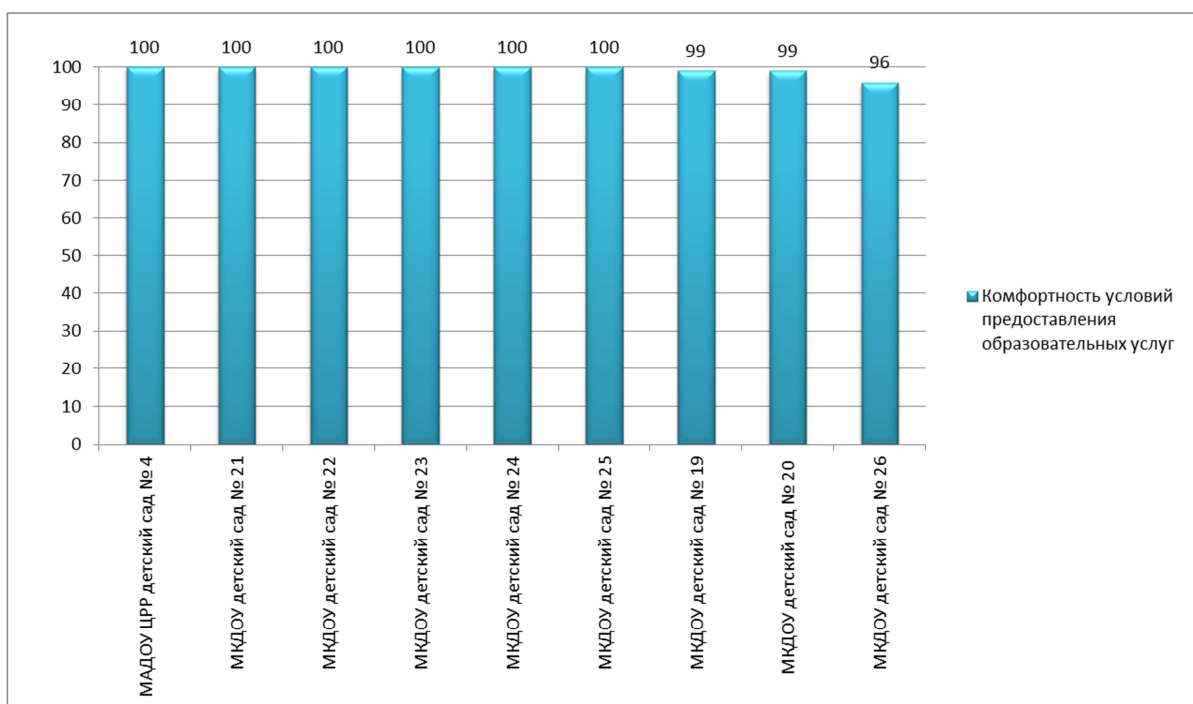
Таблица 6.2

**Значения показателей 2.1., 2.3, и критерия 2
для дошкольных образовательных организаций Павловского района**

Наименование образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»
Макс. балл	100	100	100
МАДОУ ЦРР детский сад № 4	100	100	100
МКДОУ детский сад № 19	100	98	99
МКДОУ детский сад № 20	100	98	99
МКДОУ детский сад № 21	100	100	100
МКДОУ детский сад № 22	100	100	100
МКДОУ детский сад № 23	100	100	100
МКДОУ детский сад № 24	100	100	100
МКДОУ детский сад № 25	100	100	100
МКДОУ детский сад № 26	100	91	96
Средние значения показателя	100,00	98,56	99,33

Диаграмма 6.2

Рейтинг дошкольных образовательных организаций Павловского района по критерию 2: «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»



В таблице 6.3 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3, составляющим оценку по критерию 2 для организаций дополнительного образования Павловского района, а также общие результаты по критерию 2.

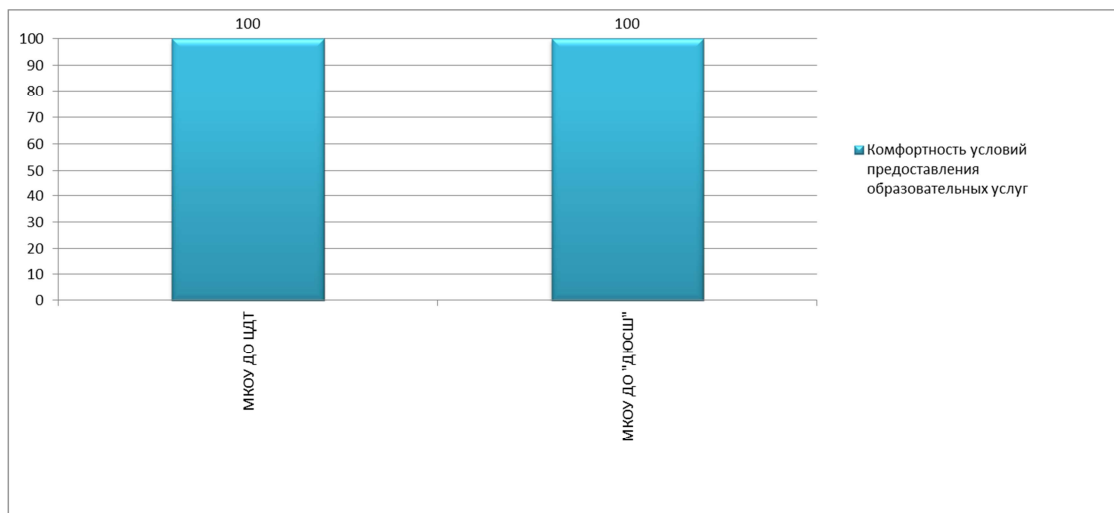
Таблица 6.3

**Значения показателей 2.1., 2.3, и критерия 2
для организаций дополнительного образования Павловского района**

Наименование образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»
Макс. балл	100	100	100
МКОУ ДО ЦДТ	100	99	100
МКОУ ДО "ДЮСШ"	100	93	97
Средние значения показателя	100,00	96,00	98,50

Диаграмма 6.3

Рейтинг организаций дополнительного образования Павловского района по критерию 2: «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»



Анализ критерия 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» свидетельствует о том, что все образовательные организации, принявшие участие в независимой оценке, обеспечивают комфортные условия для предоставления образовательных услуг (показатель 2.1 у всех ОО имеет максимальное значение). Влияние на рейтинг оказывает показатель 2.3 «Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией».

По критерию 2 максимальный балл (100 баллов) получили образовательные организации: МКОУ СОШ № 14, МКОУ СОШ № 17, МКОУ ООШ № 18, МАДОУ ЦРР детский сад № 4, МКДОУ детский сад № 21, МКДОУ детский сад № 22, МКДОУ детский сад № 23, МКДОУ детский сад № 24, МКДОУ детский сад № 25.

Анкетирование получателей услуг показало высокий уровень удовлетворённости получателей услуг комфортностью предоставления образовательных услуг – разброс показателя 2.3 от 90 до 100 баллов.

Критерий 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»

Для оценки образовательных организаций по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные анкетирования родителей, а также осмотр помещений и прилегающих территорий образовательных организаций сотрудниками организации-оператора.

В таблице 7.1 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для общеобразовательных организаций Павловского района, а также общие результаты по критерию 3.

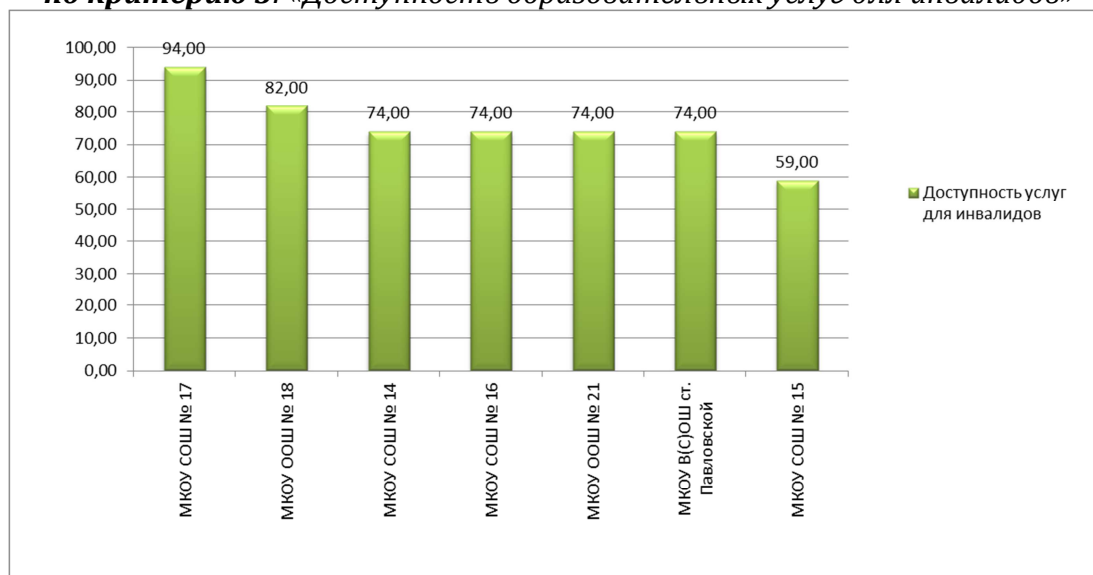
Таблица 7.1

Значения показателей 3.1., 3.2, 3.3, и критерия 3 для общеобразовательных организаций Павловского района

Наименование образовательной организации	3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Значение критерия 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»
Максимальный балл	100	100	100	100
МКОУ СОШ № 14	40	80	100	74
МКОУ СОШ № 15	20	60	96	59
МКОУ СОШ № 16	40	80	100	74
МКОУ СОШ № 17	80	100	100	94
МКОУ ООШ № 18	40	100	100	82
МКОУ ООШ № 21	40	80	100	74
МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской	80	60	86	74
Средние значения показателя	48,57	80,00	97,43	75,86

Диаграмма 7.1

Рейтинг общеобразовательных организаций Павловского района по критерию 3: «Доступность образовательных услуг для инвалидов»



Лидером рейтинга **общеобразовательных** организаций Павловского района по критерию 3 «Доступность образовательных услуг для инвалидов» является МКОУ СОШ № 17 – 94 балла, на втором месте МКОУ ООШ № 18 – 82 балла. Три ОО: МКОУ СОШ № 14, МКОУ СОШ № 16, МКОУ ООШ № 21 делят третье место – 74 балла.

В таблице 7.2 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для дошкольных образовательных организаций Павловского района, а также общие результаты по критерию 3.

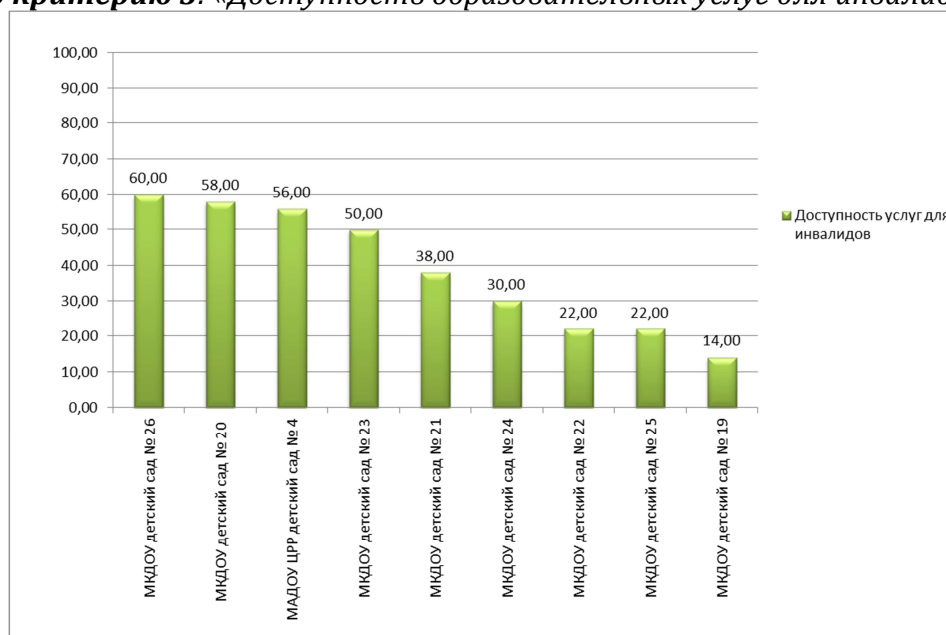
Таблица 7.2

**Значения показателей 3.1., 3.2, 3.3, и критерия 3
для дошкольных образовательных организаций Павловского района**

Наименование образовательной организации	3.1. Оборудование помещений образовательной организации и территории к ней прилегающей с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Значение критерия 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»
Максимальный балл	100	100	100	100
МАДОУ ЦРР детский сад № 4	20	60	87	56
МКДОУ детский сад № 19	20	20	0	14
МКДОУ детский сад № 20	40	40	100	58
МКДОУ детский сад № 21	20	80	0	38
МКДОУ детский сад № 22	20	40	0	22
МКДОУ детский сад № 23	20	40	92	50
МКДОУ детский сад № 24	20	60	0	30
МКДОУ детский сад № 25	20	40	0	22
МКДОУ детский сад № 26	20	60	100	60
Средние значения показателя	22,22	48,89	42,11	38,89

Диаграмма 7.2

Рейтинг дошкольных образовательных организаций Павловского района по критерию 3: «Доступность образовательных услуг для инвалидов»



Лидером рейтинга **дошкольных** образовательных организаций Павловского района по критерию 3 «Доступность образовательных услуг для инвалидов» становится МКДОУ детский сад № 26 – 60 баллов, на втором месте МКДОУ детский сад № 20 – 58 баллов, на третьем - МАДОУ ЦРР детский сад № 4 – 56 баллов.

В таблице 7.3 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций дополнительного образования Павловского района, а также общие результаты по критерию 3.

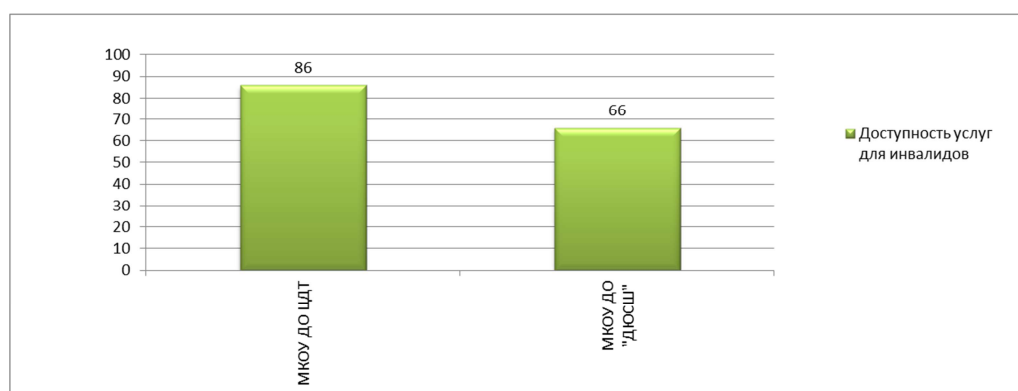
Таблица 7.3

Значения показателей 3.1., 3.2, 3.3, и критерия 3 для организаций дополнительного образования Павловского района

Наименование образовательной организации	3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Значение критерия 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»
Максимальный балл	100	100	100	100
МКОУ ДО ЦДТ	80	80	100	86
МКОУ ДО "ДЮСШ"	60	60	80	66
Средние значения показателя	70,00	70,00	90,00	76,00

Диаграмма 7.3

Рейтинг организаций дополнительного образования Павловского района по критерию 3: «Доступность образовательных услуг для инвалидов»



Из образовательных организаций **дополнительного** образования большее значение критерия 3 «Доступность образовательных услуг для инвалидов» у МКОУ ДО ЦДТ – 86 баллов.

Сравнительный анализ доступности услуг для инвалидов для разных типов образовательных организаций Павловского района показывает довольно низкий

уровень оснащённости детских садов, принимавших участие в независимой оценке, условиями для работы с инвалидами по сравнению со школами и организациями дополнительного образования.

В то же время следует отметить, что у всех ОО, принявших участие в процедуре НОК УОД, есть корректно работающая альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению. На прилегающих территориях почти всех ОО есть выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

К недостаткам условий для инвалидов следует отнести следующие:

- отсутствуют пандусы (подъёмные платформы) для инвалидов во всех осмотренных дошкольных образовательных организациях и в некоторых общеобразовательных организациях;

- отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в 13-ти из 18-ти осмотренных ОО;

- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в 10-ти из 18-ти осмотренных ОО;

- не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации в 13-ти из 18-ти образовательных организациях, принявших участие в процедуре НОК УОД.

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Для оценки образовательных организаций по критерию доброжелательности, вежливости работников образовательной организации использовались данные интернет-анкетирования родителей.

В таблице 8.1 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для общеобразовательных организаций Павловского района, а также общие результаты по критерию 4.

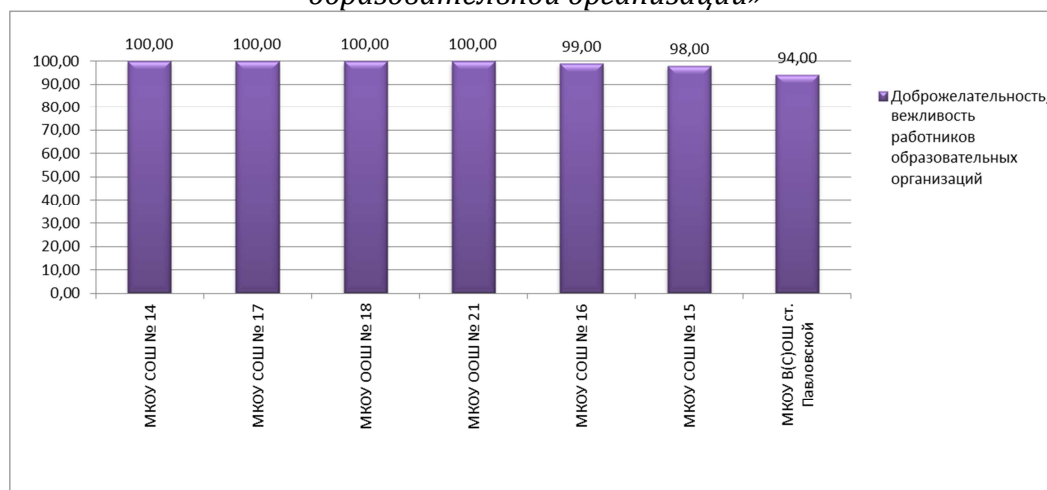
Таблица 8.1

Значения показателей 4.1, 4.2, 4.3, и критерия 4 для общеобразовательных организаций Павловского района

Наименование образовательной организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»
Максимальный балл	100	100	100	100
МКОУ СОШ № 14	100	100	100	100
МКОУ СОШ № 15	98	98	99	98
МКОУ СОШ № 16	100	100	97	99
МКОУ СОШ № 17	100	100	100	100
МКОУ ООШ № 18	100	100	98	100
МКОУ ООШ № 21	100	100	100	100
МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской	94	95	94	94
Средние значения показателя	98,86	99,00	98,29	98,71

Диаграмма 8.1

Рейтинг общеобразовательных организаций Павловского района по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



В таблице 8.2 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для дошкольных образовательных организаций Павловского района, а также общие результаты по критерию 4.

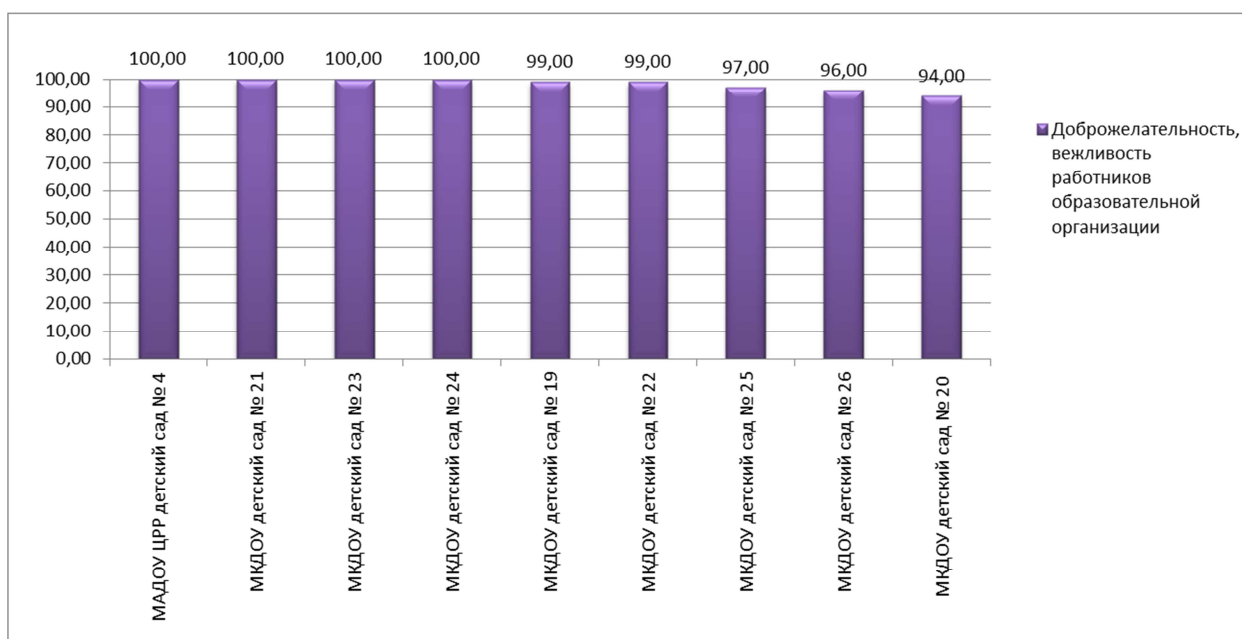
Таблица 8.2

**Значения показателей 4.1., 4.2, 4.3, и критерия 4
для дошкольных образовательных организаций Павловского района**

Наименование образовательной организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»
Максимальный балл	100	100	100	100
МАДОУ ЦРР детский сад № 4	100	100	99	100
МКДОУ детский сад № 19	98	100	100	99
МКДОУ детский сад № 20	95	93	96	94
МКДОУ детский сад № 21	100	100	100	100
МКДОУ детский сад № 22	100	100	96	99
МКДОУ детский сад № 23	100	100	100	100
МКДОУ детский сад № 24	100	100	100	100
МКДОУ детский сад № 25	98	98	94	97
МКДОУ детский сад № 26	95	95	98	96
Средние значения показателя	98,44	98,44	98,11	98,33

Диаграмма 8.2

Рейтинг дошкольных образовательных организаций Павловского района по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



В таблице 8.3 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций дополнительного образования Павловского района, а также общие результаты по критерию 4.

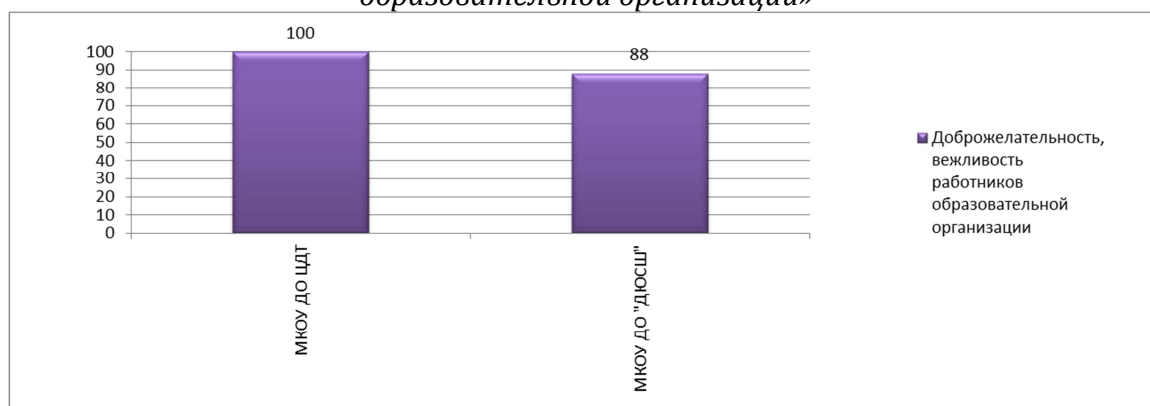
Таблица 8.3

**Значения показателей 4.1., 4.2, 4.3, и критерия 4
для организаций дополнительного образования Павловского района**

Наименование образовательной организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»
Максимальный балл	100	100	100	100
МКОУ ДО ЦДТ	99	100	100	100
МКОУ ДО "ДЮСШ"	87	86	93	88
Средние значения показателя	93,00	93,00	96,50	94,00

Диаграмма 8.3

Рейтинг организаций дополнительного образования Павловского района по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



Из результатов анкетирования и оценки образовательных организаций по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» видно, что большинство опрошенных родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.

По критерию 4 лидерами рейтинга, получившими максимальный балл (100 баллов), стали: МКОУ СОШ № 14, МКОУ СОШ № 17, МКОУ ООШ № 18, МКОУ ООШ № 21, МАДОУ ЦРР детский сад № 4, МКДОУ детский сад № 21, МКДОУ детский сад № 23, МКДОУ детский сад № 24, МКОУ ДО ЦДТ.

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»

Для оценки образовательных организаций по этому критерию удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг использовались данные интернет-анкетирования родителей.

В таблице 9.1 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для общеобразовательных организаций Павловского района, а также общие результаты по критерию 5.

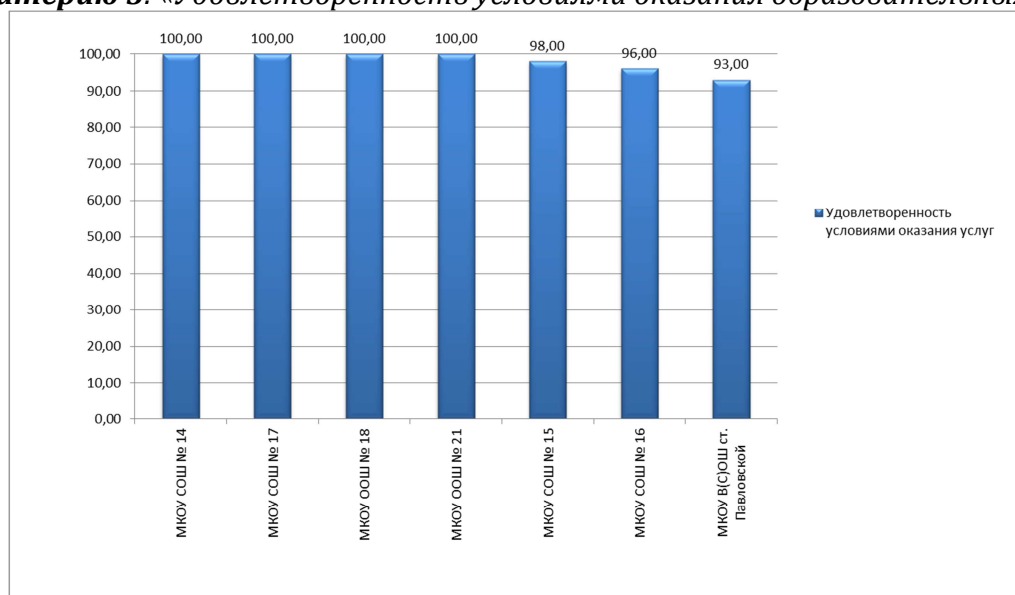
Таблица 9.1

Значения показателей 5.1, 5.2, 5.3, и критерия 5 для общеобразовательных организаций Павловского района

Наименование образовательной организации	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»
Макс. балл	100	100	100	100
МКОУ СОШ № 14	99	100	100	99
МКОУ СОШ № 15	98	99	98	98
МКОУ СОШ № 16	88	97	100	88
МКОУ СОШ № 17	100	100	100	100
МКОУ ООШ № 18	100	100	100	100
МКОУ ООШ № 21	100	100	100	100
МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской	91	97	93	91
Средние значения показателя	96,57	99,00	98,71	96,57

Диаграмма 9.1

Рейтинг общеобразовательных организаций Павловского района по критерию 5: «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»



В таблице 9.2 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для дошкольных образовательных организаций Павловского района, а также общие результаты по критерию 5.

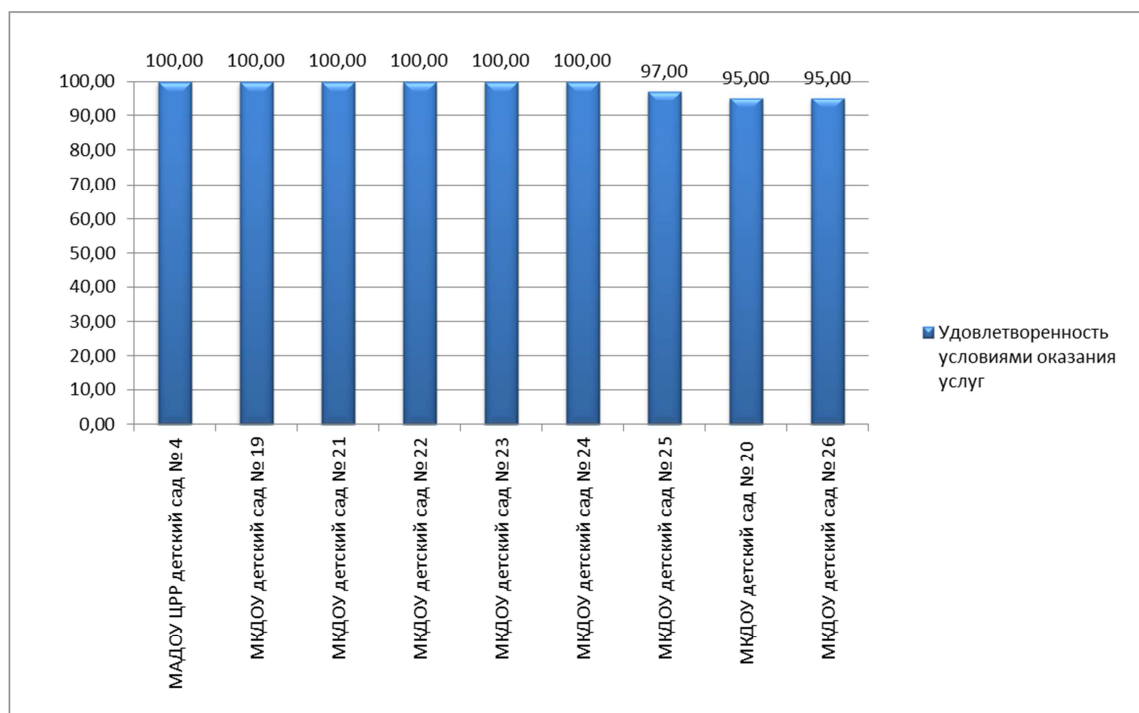
Таблица 9.2

**Значения показателей 5.1., 5.2, 5.3, и критерия 5
для дошкольных образовательных организаций Павловского района**

Наименование образовательной организации	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»
Макс. балл	100	100	100	100
МАДОУ ЦРР детский сад № 4	100	99	100	100
МКДОУ детский сад № 19	100	100	100	100
МКДОУ детский сад № 20	95	100	93	95
МКДОУ детский сад № 21	100	100	100	100
МКДОУ детский сад № 22	100	100	100	100
МКДОУ детский сад № 23	100	100	100	100
МКДОУ детский сад № 24	100	100	100	100
МКДОУ детский сад № 25	95	95	98	97
МКДОУ детский сад № 26	93	95	97	95
Средние значения показателя	98,11	98,78	98,67	98,56

Диаграмма 9.2

Рейтинг дошкольных образовательных организаций Павловского района по критерию 5: «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»



В таблице 9.3 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций дополнительного образования Павловского района, а также общие результаты по критерию 5.

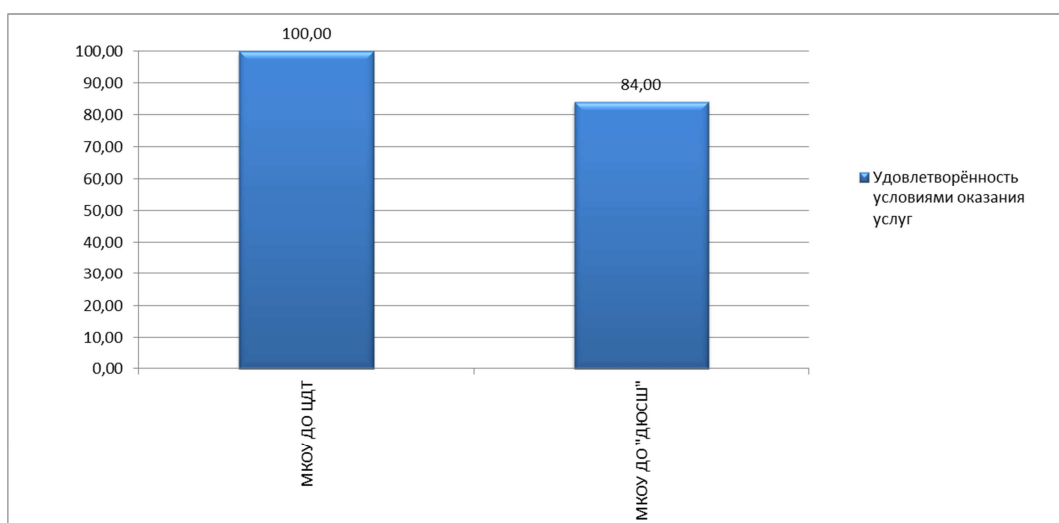
Таблица 9.3

**Значения показателей 5.1, 5.2, 5.3, и критерия 5
для организаций дополнительного образования Павловского района**

Наименование образовательной организации	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»
Макс. балл	100	100	100	100
МКОУ ДО ЦДТ	100	100	100	100
МКОУ ДО "ДЮСШ"	84	88	82	84
Средние значения показателя	92,00	94,00	91,00	92,00

Диаграмма 9.3

Рейтинг организаций дополнительного образования Павловского района по критерию 5: «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»



Из результатов анкетирования и оценки образовательных организаций по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг» видно, что в большинстве образовательных организаций, участвовавших в независимой оценке, родители (законные представители) удовлетворены условиями оказания образовательных услуг.

По критерию 5 получили максимальный балл (100 баллов) и стали лидерами рейтинга следующие ОО: МКОУ СОШ № 14, МКОУ СОШ № 17, МКОУ ООШ № 18, МКОУ ООШ № 21, МАДОУ ЦРР детский сад № 4, , МКДОУ детский сад № 19, МКДОУ детский сад № 21, МКДОУ детский сад № 22, МКДОУ детский сад № 23, МКДОУ детский сад № 24, МКОУ ДО ЦДТ.

Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом

Значения критериев и итогового интегрального показателя для образовательных организаций Павловского района по типам образовательных организаций, принявших участие в процедуре НОК УОД, представлены в таблицах 10.1, 10.2 и 10.3.

Таблица 10.1

Значения критериев НОК УОД и итогового интегрального показателя для общеобразовательных организаций Павловского района

Наименование образовательной организации	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	Критерий 3 «Доступность образовательных услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»	Итоговый интегральный показатель
Значимость критерия	20 %	20 %	15 %	15 %	30 %	
МКОУ СОШ № 14	97	100	74	100	100	95,40
МКОУ СОШ № 15	94	98	59	98	98	91,25
МКОУ СОШ № 16	97	99	74	99	96	93,85
МКОУ СОШ № 17	96	100	94	100	100	98,30
МКОУ ООШ № 18	95	100	82	100	100	96,30
МКОУ ООШ № 21	97	99	74	100	100	95,30
МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской	89	95	74	94	93	89,90
Средние значения	95,00	98,71	75,86	98,71	98,14	94,33

Таблица 10.2

Значения критериев НОК УОД и итогового интегрального показателя для дошкольных образовательных организаций Павловского района

Наименование образовательной организации	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	Критерий 3 «Доступность образовательных услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»	Итоговый интегральный показатель
Значимость критерия	20 %	20 %	15 %	15 %	30 %	
МАДОУ ЦРР детский сад № 4	99	100	56	100	100	93,20
МКДОУ детский сад № 19	93	99	14	99	100	85,35
МКДОУ детский сад № 20	91	99	58	94	95	89,30
МКДОУ детский сад № 21	83	100	38	100	100	87,30
МКДОУ детский сад № 22	94	100	22	99	100	86,95
МКДОУ детский сад № 23	96	100	50	100	100	91,70
МКДОУ детский сад № 24	96	100	30	100	100	88,70
МКДОУ детский сад № 25	94	100	22	97	97	85,75
МКДОУ детский сад № 26	97	96	60	96	95	90,40
Средние значения	93,67	99,33	38,89	98,33	98,56	88,74

Таблица 10.3

Значения критериев НОК УОД и итогового интегрального показателя для организаций *дополнительного* образования Павловского района

Наименование образовательной организации	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	Критерий 3 «Доступность образовательных услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг»	Итоговый интегральный показатель
Значимость критерия	20 %	20 %	15 %	15 %	30 %	
МКОУ ДО ЦДТ	97	100	86	100	100	97,20
МКОУ ДО "ДЮСШ"	93	97	66	88	84	86,20
Средние значения	95,00	98,50	76,00	94,00	92,00	91,70

Совокупные рейтинги по критериям качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Павловского района представлены на диаграммах 10.1, 10.2 и 10.3.

Диаграмма 10.1

Совокупные рейтинги по критериям качества условий образовательной деятельности для *общеобразовательных* организаций Павловского района

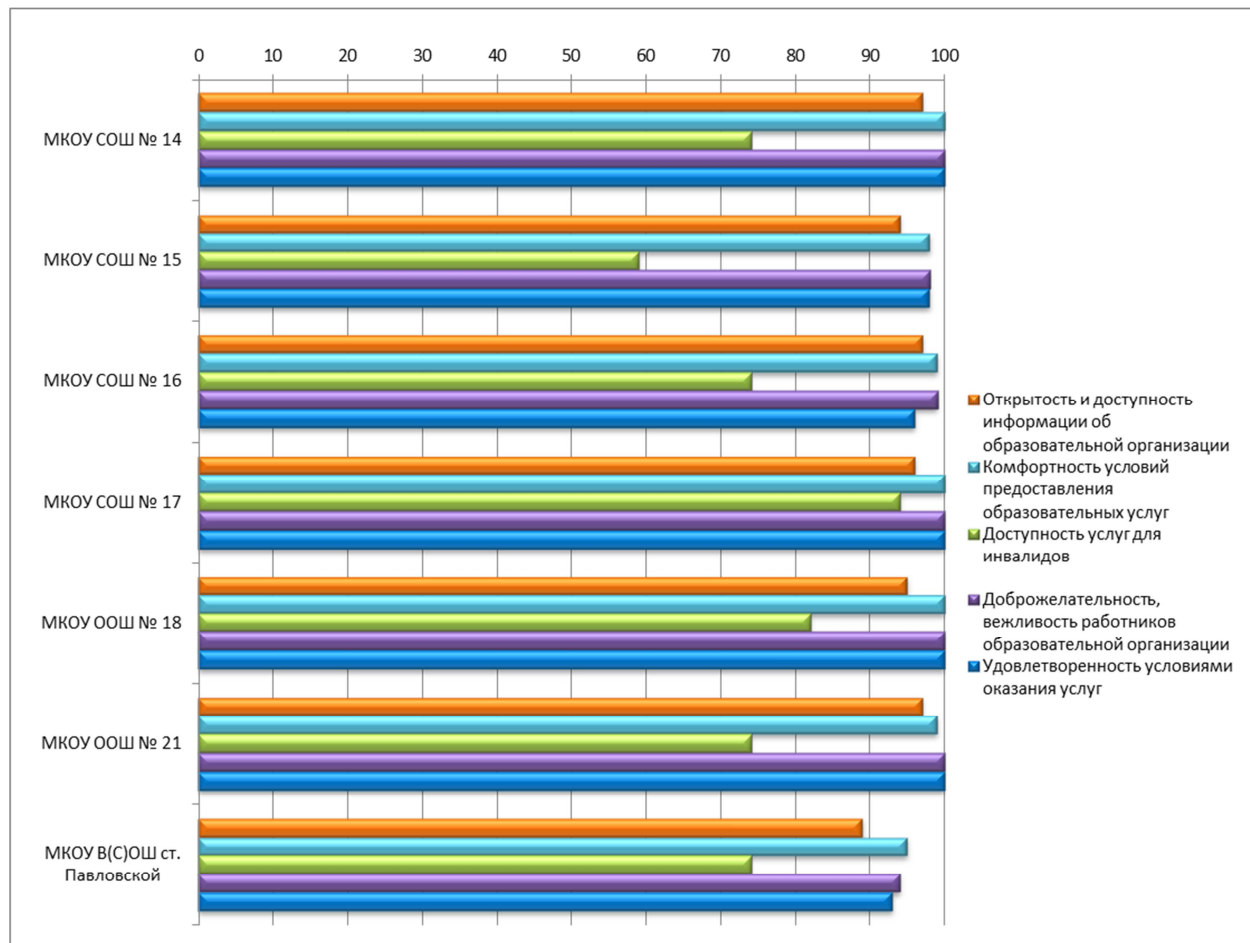


Диаграмма 10.2

Совокупные рейтинги по критериям качества условий образовательной деятельности для дошкольных образовательных организаций Павловского района

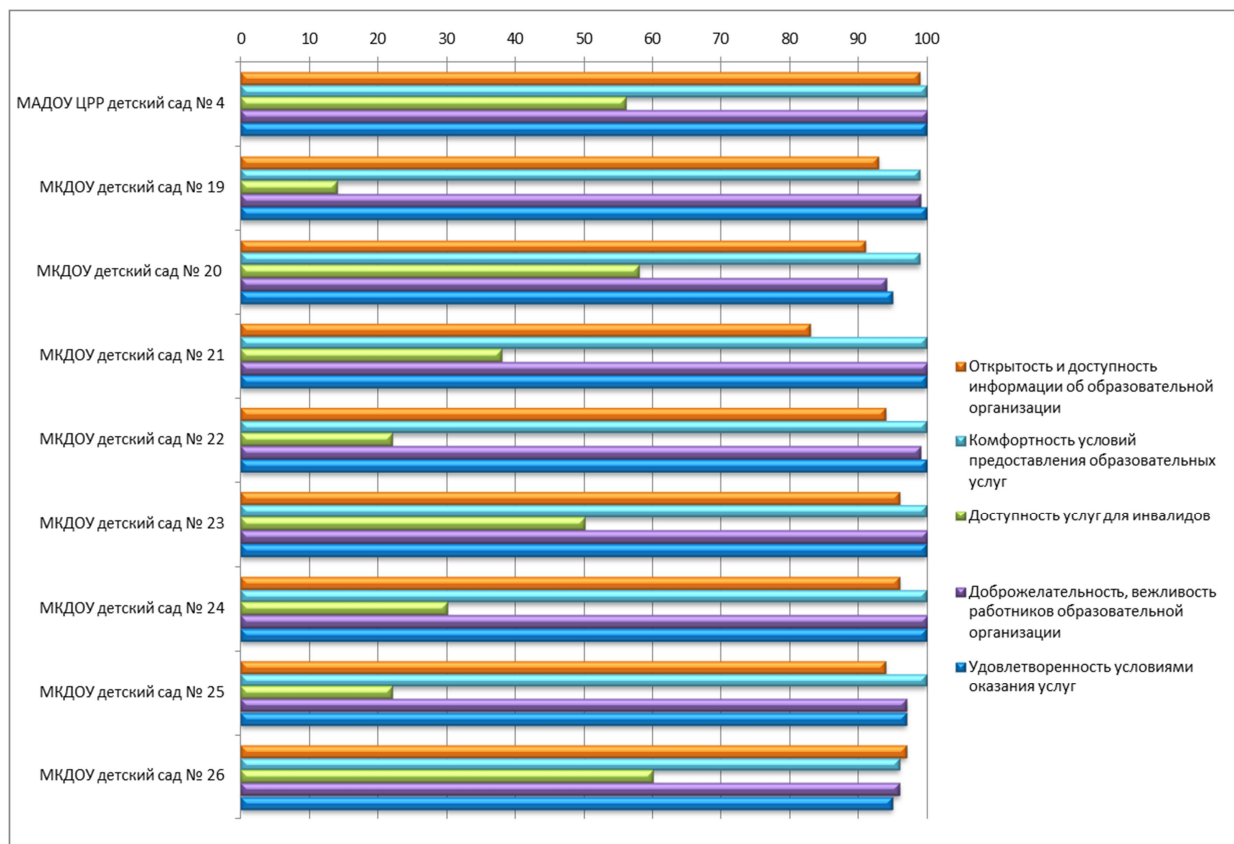
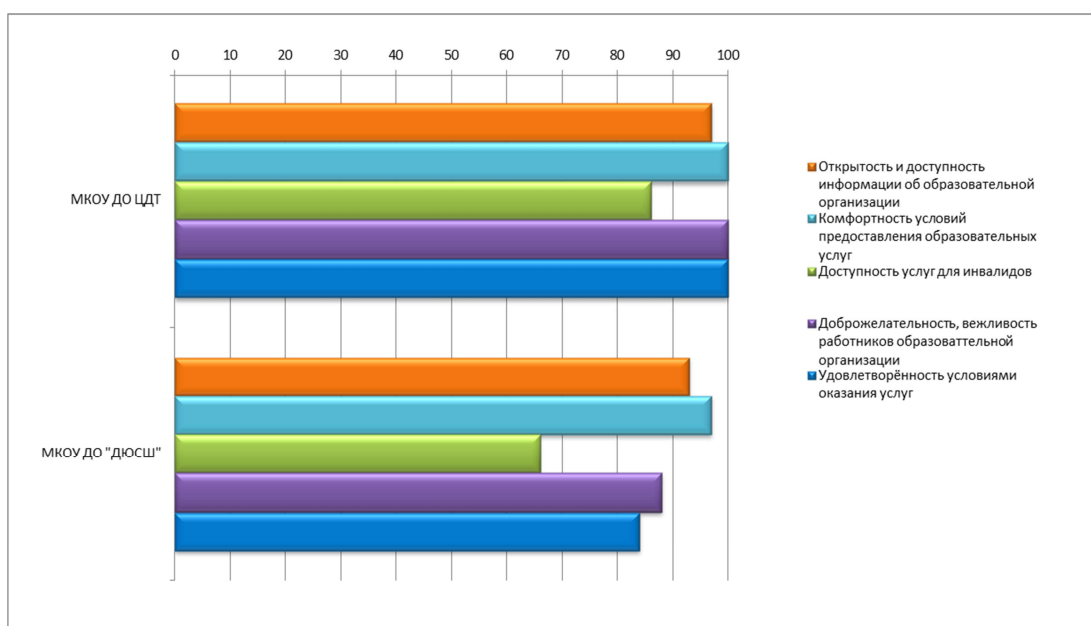


Диаграмма 10.3

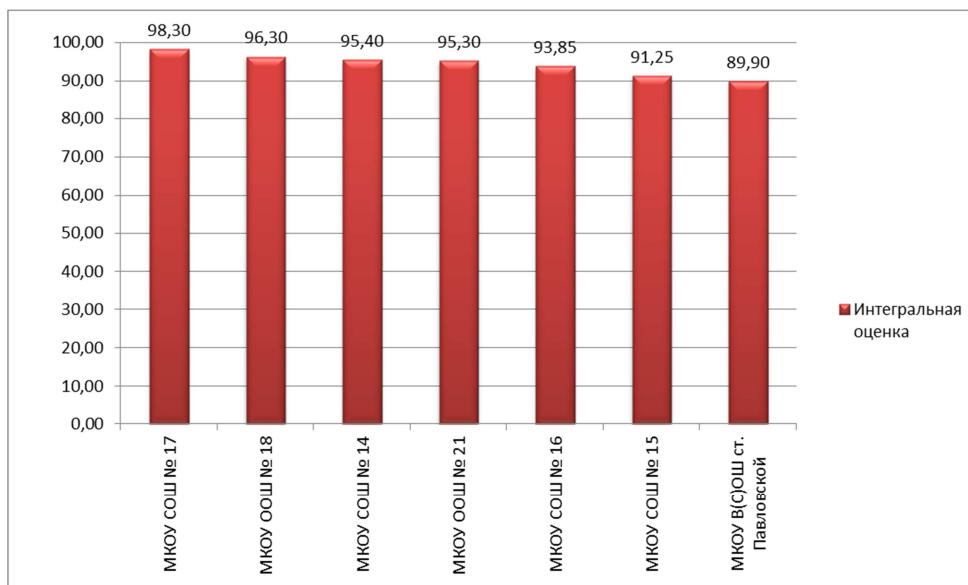
Совокупные рейтинги по критериям качества условий образовательной деятельности для организаций дополнительного образования Павловского района



Рейтинг качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Павловского района по итоговому интегральному показателю представлен на диаграммах 10.4, 10.5 и 10.6.

Диаграмма 10.4

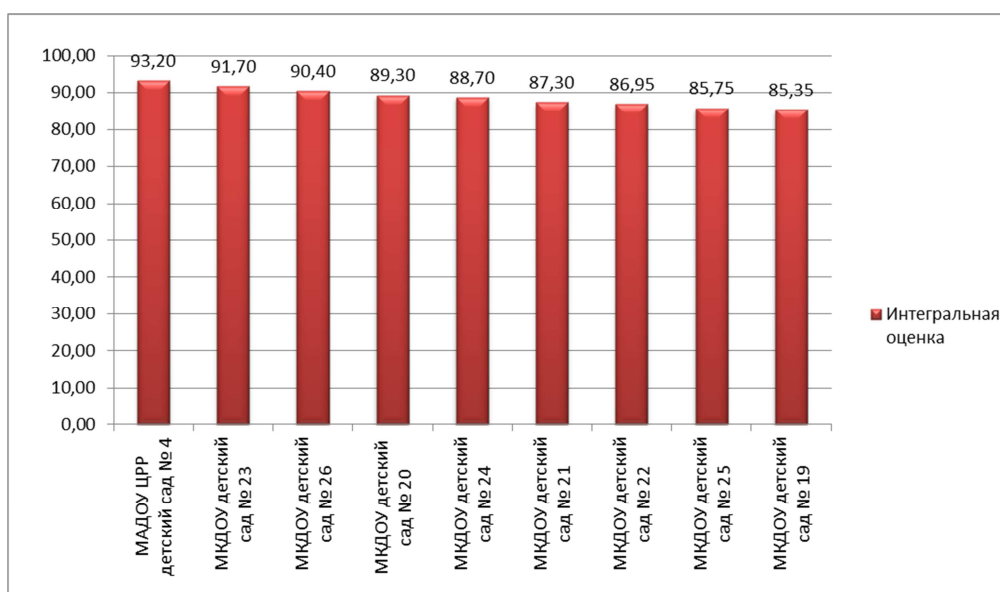
Рейтинг качества условий образовательной деятельности для общеобразовательных организаций Павловского района по итоговому интегральному показателю



Первое место в общем рейтинге **общеобразовательных** организаций занимает МКОУ СОШ № 17 с оценкой 98,3 балла, второе место – МКОУ ООШ № 18 с оценкой 96,3 балла, третье место – МКОУ СОШ № 14 с оценкой 95,4 балла и МКОУ ООШ № 21 с оценкой 95,3 балла.

Диаграмма 10.5

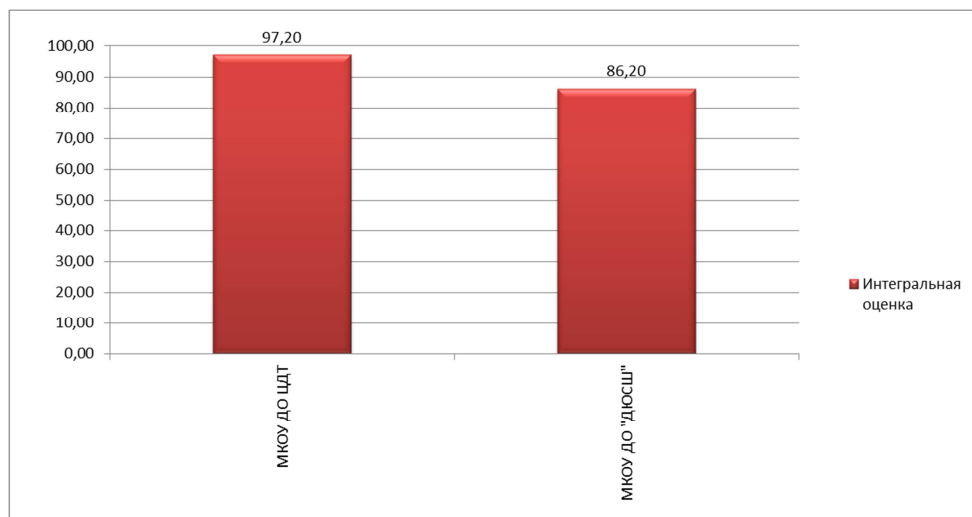
Рейтинг качества условий образовательной деятельности для дошкольных образовательных организаций Павловского района по итоговому интегральному показателю



Первое место в общем рейтинге **дошкольных** образовательных организаций занимает МАДОУ ЦРР детский сад № 4 с оценкой 93,2 балла, второе место – МКОУ детский сад № 23 с оценкой 91,7 балла, третье место – МКОУ детский сад № 26 с оценкой 90,4 балла.

Диаграмма 10.6

Рейтинг качества условий образовательной деятельности для организаций **дополнительного** образования Павловского района **по итоговому интегральному показателю**



Из организаций **дополнительного** образования первое место в рейтинге занимает МКОУ ДО ЦДТ с оценкой 97,2.

Выводы

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Павловского района находится на высоком уровне, что показывают результаты сбора и обобщения информации.

Средние значения по каждому критерию и итоговому значению интегрального показателя по типам образовательных организаций, полученные в результате проведения процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, отражены в таблице 11.1 и на диаграмме 11.1.

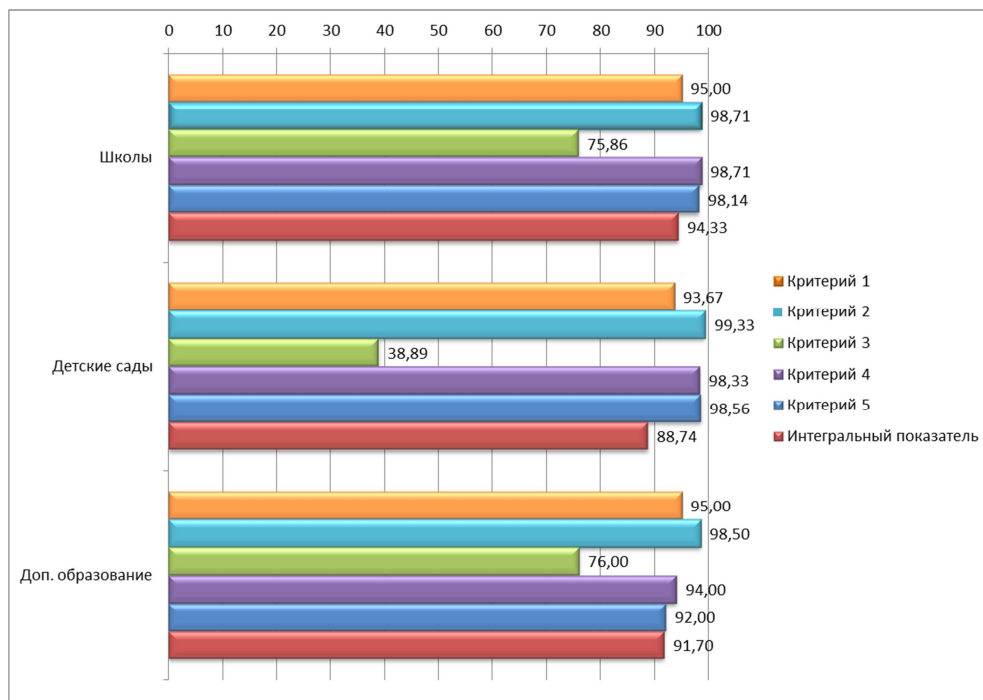
Таблица 11.1

Средние значения критериев для образовательных организаций Павловского района по типам образовательных организаций

Критерий	Максимальный балл	Средний балл для общеобразовательных организаций	Средний балл для дошкольных образовательных организаций	Средний балл для организаций дополнительного образования
1. Открытость и доступность информации об образовательной организации	100	95,00	93,67	95,00
2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг	100	98,71	99,33	98,50
3. Доступность образовательных услуг для инвалидов	100	75,86	38,89	76,00
4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	100	98,71	98,33	94,00
5. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг	100	98,14	98,56	92,00
Итоговый интегральный показатель	100	94,33	88,74	91,70

Диаграмма 11.1

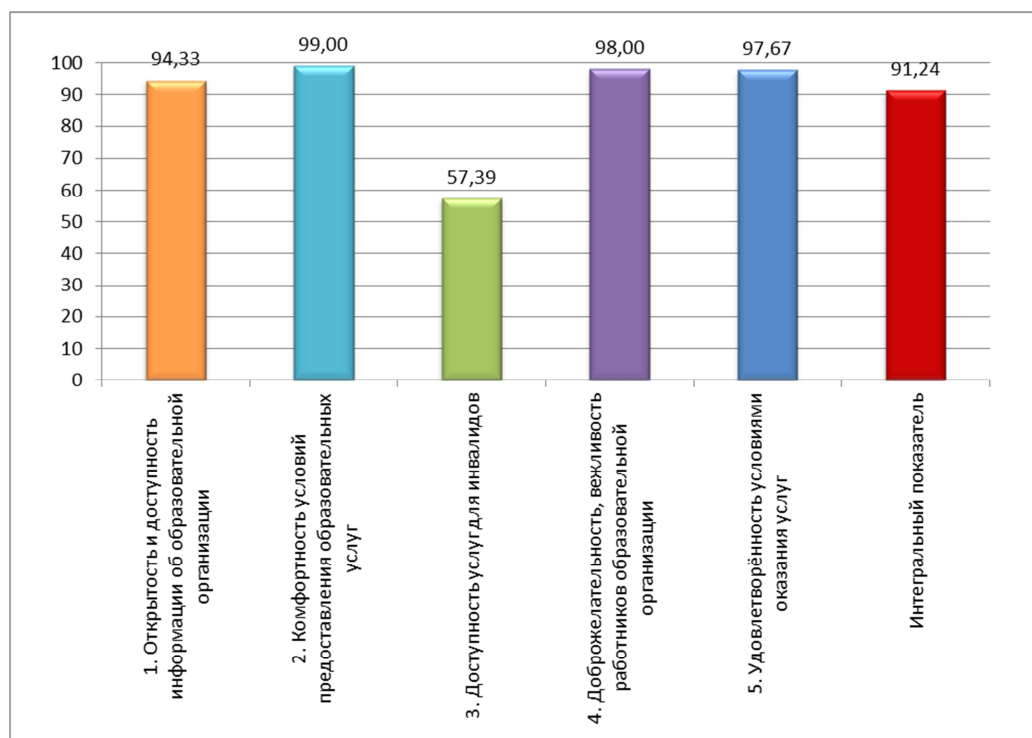
Средние значения критериев и итогового интегрального показателя для образовательных организаций Павловского района по типам образовательных организаций



Средние значения по критериям в целом для трёх типов образовательных организаций Павловского района приведены на диаграмме 11.2.

Диаграмма 11.2

Средние значения критериев и итогового интегрального показателя в целом для трёх типов образовательных организаций Павловского района



Общее среднее значение итогового интегрального показателя по трём типам образовательных организаций (общеобразовательных организаций, дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования) составило 91,21 балла.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий комфортности (99 баллов), далее следует критерий доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций (98 баллов), третий по среднему значению – критерий удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг (97,67 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (57,39 балла).

Лучшими образовательными организациями оказались:

- - общеобразовательные организации:
 - МКОУ СОШ № 17;
 - МКОУ ООШ № 18;
 - МКОУ СОШ № 14;
 - МКОУ ООШ № 21;
- - дошкольные образовательные организации:
 - МАДОУ ЦРР детский сад № 4;
 - МКОУ детский сад № 23;
 - МКОУ детский сад № 26;
- - организация дополнительного образования:
 - МКОУ ДО ЦДТ.

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности

Как сказано выше, качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Павловского района находится на высоком уровне. Представленные ниже рекомендации касаются устранения отдельных недочётов и базируются на представлении специалистов организации-оператора о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе интернет-анкетирования.

I. Рекомендации по улучшению открытости и доступности информации об образовательной организации.

1. На основании проведенной оценки всем образовательным организациям провести внутренний аудит сайтов (технический и содержательный) и по его результатам доработать контент с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных недочётов.

2. Всем образовательным организациям привести структуру сайтов в соответствие с требованиями приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации». Структура сайта ОО должна быть понятной, логичной и позволять любому пользователю легко ориентироваться в его разделах.

3. Всем образовательным организациям усовершенствовать возможности дистанционной обратной связи через сайт для пользователей: создать, если их нет, разделы «Форум», «Электронная приёмная», «Часто задаваемые вопросы».

4. Всем образовательным организациям предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на сайте образовательной организации.

5. Всем образовательным организациям разместить (если не размещено ранее) на официальных сайтах положение о платных образовательных услугах и образец договора на оказание платных образовательных услуг на основании п. 3.3 (в) приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отверждении требований к структуре официального сайта образовательной

организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации». Эти документы являются утверждёнными на муниципальном уровне для всех образовательных организаций как оказывающих платные образовательные услуги, так и не оказывающих таковых.

6. Всем образовательным организациям обеспечить доступность для посетителей ОО полных текстов многостраничных документов (устав, правила приёма, перевода, отчисления и восстановления) в приёмной у секретаря или в общедоступных папках в помещении организации при невозможности размещения этих документов на стендах. При этом на стендах в помещении организации разместить информацию о доступности соответствующих документов.

7. Образовательным организациям МКОУ СОШ № 15, МКДОУ детский сад № 25, МКОУ ДО «ДЮСШ» разместить на стендах в помещении образовательной организации и на сайте информацию об учредителе образовательной организации.

8. Образовательным организациям МКОУ СОШ № 15, МКДОУ детский сад № 19, МКДОУ детский сад № 17, МКДОУ детский сад № 22 разместить на стендах в помещении образовательной организации и на сайте план ФХД на текущий год и отчёт об исполнении плана ФХД за предыдущий год.

9. Образовательным организациям МКОУ СОШ № 15, МАДОУ ЦРР детский сад № 4, МКДОУ детский сад № 19, МКДОУ детский сад № 25 разместить на стендах в помещении образовательной организации правила внутреннего распорядка обучающихся.

10. Образовательным организациям МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской, МКДОУ детский сад № 19, МКДОУ детский сад № 20 разместить на стендах в помещении образовательной организации информацию об образовательной программе.

11. Образовательным организациям МКДОУ детский сад № 20, МКДОУ детский сад № 21, МКДОУ детский сад № 24 создать на официальном сайте раздел, в котором будут размещены методические документы, разработанные в образовательной организации (методическая копилка).

12. Образовательным организациям МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской, МКДОУ детский сад № 19, МКДОУ детский сад № 25, МКОУ ДО «ДЮСШ» разместить на стендах информацию об учебном плане.

13. Образовательным организациям МКДОУ детский сад № 19, МКДОУ детский сад № 20 разместить на стендах отчёт о самообследовании.

14. Образовательным организациям МКДОУ детский сад № 22, МКДОУ детский сад № 25 разместить на стендах информацию о структуре образовательной организации.

15. Образовательной организации МКОУ СОШ № 15 разместить на сайте информацию о стаже работы педагогов по специальности, а также создать корректно работающий сервис «электронная приёмная» для подачи электронного обращения через сайт.

16. Образовательным организациям МКДОУ детский сад № 20, МКДОУ детский сад № 21, МКДОУ детский сад № 22, МКДОУ детский сад № 23, МКДОУ детский сад № 24 дополнить сайт более подробной информацией о материально-техническом оснащении образовательного процесса.

17. Всем образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательной организации.

II. Рекомендации по улучшению комфортности условий предоставления образовательных услуг.

Рекомендации по улучшению комфортности основаны на интернет-анкетировании родителей (законных представителей обучающихся).

1. МКОУ СОШ № 15: организовать подвоз учащихся из дальних хуторов; улучшить скорость работы интернета; отремонтировать санитарно-гигиенические помещения.

2. МКОУ СОШ № 16: произвести капитальный ремонт крыши и спортивного зала; улучшить оснащение кабинетов современными техническими средствами; увеличить количество электронных досок; улучшить качество питания; улучшить качество и скорость интернета.

3. МКОУ СОШ № 17: улучшить материально-техническую базу.

4. МКОУ ООШ № 18: сделать пандус для инвалидов-колясочников.

5. МКОУ ООШ № 21: разнообразить меню столовой.

6. МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской: приобрести новые компьютеры.

7. МАДОУ ЦРР детский сад № 4: частично отремонтировать забор.

8. МКДОУ детский сад № 20: отремонтировать канализацию.

9. МКДОУ детский сад № 21: обеспечить детский сад инновационными технологиями для образования детей.

10. МКДОУ детский сад № 22: сделать пристройку к детскому саду.

11. МКДОУ детский сад № 23: пристроить спортивный и музыкальный зал.

12. МКДОУ детский сад № 24: продолжить работу по созданию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

13. МКДОУ детский сад № 25: сделать для детей закрывающуюся санитарную комнату; стелить коврики на все ступеньки в зимнее время.

14. МКДОУ детский сад № 26: установить камеру видеонаблюдения; увеличить количество игрушек в группах; разнообразить питание детей – больше мяса, овощей и фруктов в рационе; обеспечить прохладный чистый влажный воздух в помещениях; проводить частую влажную уборку; установить увлажнитель воздуха, раздатчик чистой воды с одноразовыми стаканчиками, с термометром и гигрометром для контроля температуры и влажности; установить сплит-системы и москитные сетки на окна; размещать на сайте больше информации о проводимых мероприятиях; уменьшить число детей в группах; оснастить группы интерактивными досками.

15. МКОУ ДО ЦДТ: увеличить число учебных кабинетов; организовать игровую площадку для подвижных игр на улице; положить новый асфальт во дворе.

16. МКОУ ДО "ДЮСШ": приобрести автобус с кондиционером для поездки на соревнования; построить бассейн; разместить перечень секций и расписание занятий в холле здания; построить новые спортивные площадки.

III. Рекомендации по повышению доступности образовательных услуг для инвалидов.

1. Оснастить все дошкольные образовательные организации необходимыми возможностями для работы с инвалидами:

- оборудовать входные группы пандусами;
- предусмотреть дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;
- провести необходимое обучение (инструктирование) работников для оказания помощи по сопровождению инвалидов в помещениях организации;
- при наличии технических параметров здания оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, расширить дверные проёмы, установить специальные поручни и т.д.

IV. Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций.

1. Всем образовательным организациям разработать стандарт получения информации по телефону.

2. Предусмотреть возможность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», при личном посещении у секретаря или специалиста.)

V. Рекомендации по повышению удовлетворённости условиями оказания услуг.

Рекомендации по повышению удовлетворённости условиями оказания услуг основаны на интернет-анкетировании родителей (законных представителей обучающихся).

1. МКОУ СОШ № 15: пригласить на работу учителя химии и биологии; организовать больше спортивных секций для учащихся; организовать занятия хореографией и кружки прикладного творчества; привлекать в школу молодых педагогов.

2. МКОУ СОШ № 16: организовать работу кружков и секций в более раннее время - до 19 часов.

3. МКОУ СОШ № 17: организовать дополнительные занятия по предметам.

4. МКОУ ООШ № 21: дополнить штат логопедом.

5. МКОУ В(С)ОШ ст. Павловской: ответственно и с уважением относиться к учащимся.

6. МАДОУ ЦРР детский сад № 4: организовать группы выходного дня.

7. МКДОУ детский сад № 19: установить режим работы до 18.30-19.00.

8. МКДОУ детский сад № 20: вернуть три разновозрастные группы; организовать занятия по подготовке к школе; больше и качественнее заниматься с детьми-инвалидами; дополнить штат логопедом.

9. МКДОУ детский сад № 21: увеличить рабочий день, увеличить штат сотрудников.

10. МКДОУ детский сад № 22: оказывать платные образовательные услуги в детском саду.

11. МКДОУ детский сад № 23: дополнить штат логопедом, музыкальным работником.

12. МКДОУ детский сад № 25: дополнить штат узкими специалистами - логопед, психолог, дефектолог, ввести платные образовательные услуги.

13. МКДОУ детский сад № 26: увеличить время работы до 18:00; организовать группы продлённого (по будним дням) и выходного дня (по субботам) за дополнительную плату; добавить дополнительное образование (кружки) - шахматы, изучение языков; расширить штат воспитателей.

14. МКОУ ДО ЦДТ: оказывать платные образовательные услуги.

15. МКОУ ДО "ДЮСШ": открыть секции по гольфу, боксу, дзюдо, настольному теннису, аэробике, хоккею; организовать группу занятий спортом для детей-инвалидов.

Рекомендуем результаты анкетирования довести до сведения работников образовательных организаций и разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков.

Инструментарий исследования

Анкета получателей услуг

Приложение
к Методике 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, утвержденной приказом
Минтруда России
от 30 октября 2018 г. № 675н

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- Да
Нет (переход к [вопросу 3](#))

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- Да
Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- Да
Нет (переход к [вопросу 5](#))

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- Да
Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)? **(Вопрос не используется при анкетировании потребителей образовательных услуг)**

- Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да
Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да
Нет (переход к [вопросу 9](#))

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да
Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (секретари, работники справочной, приёмного отделения, приёмной комиссии и прочие работники)?

Да
Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да
Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да
Нет (переход к [вопросу 13](#))

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да
Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да
Нет

14. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да
Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да
Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской
Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет).

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетёром.

1. Название населенного пункта, в котором проведён опрос (напишите).

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведён опрос получателей услуг (напишите).

Анкета оператора

1.1. Стенды и сайт: соответствие информации нормативным правовым актам

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации (да/нет)	На официальном сайте организации в сети "Интернет" (да/нет)
1) Информация о полном наименовании образовательной организации и дате её создания;		
2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации;		
3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии);		
4) Информация о режиме, графике работы;		
5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;		
6) Информация о структуре и об органах управления образовательной организацией (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии); сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии).		
<i>Размещены копии:</i>		
7) устава образовательной организации;		
8) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);		
9) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);		
10) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации на текущий год;		
11) отчёта об исполнении плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации за предыдущий год;		
12) локальных нормативных актов: правила (порядок) приёма обучающихся; порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся; документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации; порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между ОО и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;		
13) правил внутреннего распорядка обучающихся;		
14) правил внутреннего трудового распорядка;		
15) коллективного договора;		
16) отчёта о результатах самообследования;		
17) документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;		
18) документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования;		
19) предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии).		
<i>Размещены сведения:</i>		
20) об уровне образования;		
21) о формах обучения;		
22) о нормативном сроке обучения;		
23) о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации);		
24) об описании образовательной программы с приложением её копии;		
25) об учебном плане с приложением его копии;		

26) об аннотациях к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);		
27) о календарном учебном графике с приложением его копии;		
28) о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;		
29) о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, а также об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;		
30) о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;		
31) о языках, на которых осуществляется образование (обучение);		
32) о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии);		
33) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адрес электронной почты;		
34) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; учёная степень (при наличии); учёное звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности;		
35) о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условия питания обучающихся, условия охраны здоровья обучающихся, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечивается доступ обучающихся);		
36) о наличии и условиях предоставления стипендий, иных материальных выплат (компенсаций), мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии, о трудоустройстве выпускников;		
37) о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц).		
Всего	37	37

1.2. Сайт: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи

Перечень информации	На официальном сайте организации в сети "Интернет" (да/нет)
1) Телефон;	
2) Электронная почта;	
3) Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	
4) Раздел "Часто задаваемые вопросы";	
5) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё);	
6) Иной дистанционный способ взаимодействия (форум, гостевая книга, аккаунты в социальных сетях, на которые есть ссылка с официального сайта).	
Всего	6

2.1. Помещение ОО: наличие комфортных условий

Перечень информации	В помещении и на территории организации (да/нет)
1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	
2) Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;	
3) Доступность питьевой воды;	
4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);	
5) Санитарное состояние помещений образовательной организации;	
6) Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);	
7) Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);	
8) Иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	
Всего	8

3.1. Условия для инвалидов

Перечень информации	В помещении и на территории организации (да/нет)
1) Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами);	
2) Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
3) Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;	
4) Наличие специальных сменных кресел-колясок;	
5) Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	
Всего	5

3.2. Доступность образовательных услуг для инвалидов

Перечень информации	В помещении и на территории организации (да/нет)
1) Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
2) Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3) Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
4) Наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	
5) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;	
6) Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	
Всего	6