

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

И. о. начальника управления образования
администрации муниципального образования
Крыловский район

_____ Е.В. Рябович

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 КРЫЛОВСКОМ 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.....	29
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации».....	31
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	35
Критерий 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»	37
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	39
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»	41
Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом	43
Выводы	45
Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности.....	47
Инструментарий исследования.....	52
Анкета получателей услуг	52
Анкета оператора	54

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 Крыловского района Краснодарского края.

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

1. Определить топ лучших образовательных организаций Крыловского 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 Крыловского района.

4. Предоставить управлению образования администрации муниципального образования Крыловской 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 Рособнадзора 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 (от одного до трёх способов включительно) ($C_{дист}$); - 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; - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно) ($C_{комф}$); - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)

			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 ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$).	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) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)

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

где

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 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 ($П_{дост}^{услуг}$).		услуг в дистанционном режиме или на дому.			
---	--	---	--	--	--

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

где

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

$C_{дост}^{услуг}$ – 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 ($P_{дост}^{услуг}$) 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). ($П_{уд}^{дост}$).	0,3	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$).	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) $(P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})$.	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 $(y_{\text{вежл.дист}})$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(\chi_{\text{общ}})$.	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) ($П_{уд}$).	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)

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

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» $К^5$:

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

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

Максимальное значение критерия $К^5$ – 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 Протоколом № 1 от 12.12.2019 г. заседания Общественного совета при управлении образования администрации муниципального образования Крыловский район по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 29-19/НОК от 24.12.2019 г.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Крыловского района, было определено 3 муниципальных образовательных организации.

- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 имени Костенко Дмитрия Трофимовича (далее МБОУ СОШ № 2);
- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 9 (далее МБОУ СОШ № 9);
- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 30 имени Героя Советского Союза Константина Тимофеевича Першина (далее МБОУ СОШ № 30).

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 24.12.2019 по 31.12.2019 года был осуществлен сбор показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Крыловского 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	МБОУ СОШ № 2	school2.krill.kubannet.ru	631	342	54
2	МБОУ СОШ № 9	school9.obrkrill.ru	249	146	59
3	МБОУ СОШ № 30	school30.obrkrill.ru	399	243	61

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.

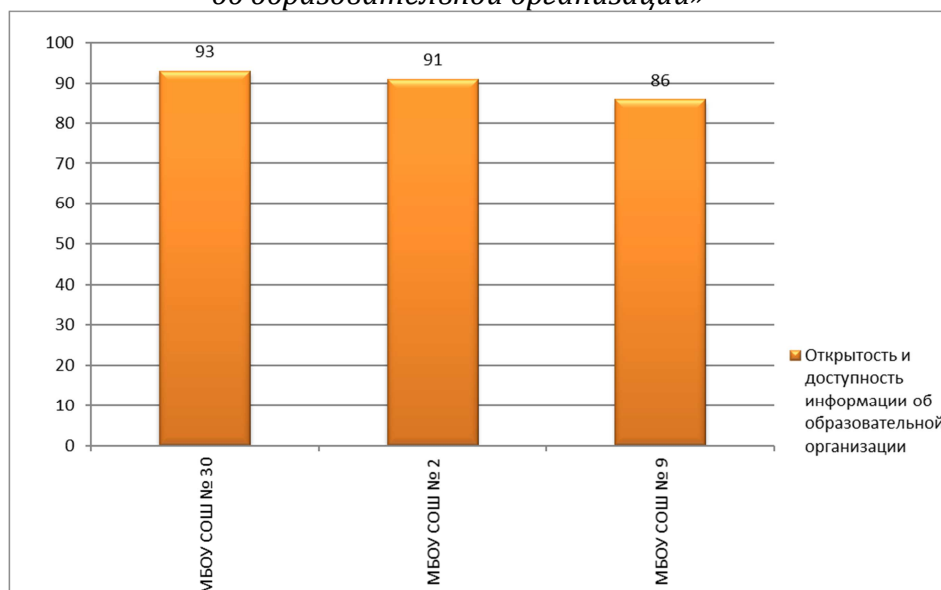
Таблица 5.1

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

Наименование образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на страницах 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 страницах 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
МБОУ СОШ № 2	84	90	98	91
МБОУ СОШ № 9	65	100	91	86
МБОУ СОШ № 30	91	90	96	93
Средние значения	80,00	93,33	95,00	90,00

Диаграмма 5.1

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



На первом месте в рейтинге общеобразовательных организаций Крыловского района по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» является МБОУ СОШ № 30 – 93 балла, второе место занимает МБОУ СОШ № 2 – 91 балл, на третьем месте находится МБОУ СОШ № 9, набравшая 86 баллов.

Следует отметить, что показатель 1.2, отражающий обеспечение и функционирование на официальном сайте образовательной организации дистанционных способов обратной связи, имеет максимальное значение 100 баллов у МБОУ СОШ № 9, а у МБОУ СОШ № 2 и у МБОУ СОШ № 30 – 90 баллов.

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).

Как видно из сравнительного анализа, образовательные организации Крыловского 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 и на стендах в помещении практически всех образовательных организаций представлена следующая информация:

- общие сведения о деятельности организации;
- режим и график работы ОО;
- контактная информация (электронная почта, телефон);
- документы, регламентирующие деятельность ОО (устав; свидетельства о лицензировании, аккредитации; локальные нормативные акты);
- информация о руководителе образовательной организации, контактные данные руководителя;
- дополнительная информация (новости, мероприятия и др.).

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

- нет информации о руководителях структурных подразделений;
- не на всех сайтах ОО указан контактный телефон;
- не размещен отчёт об исполнении плана ФХД за предыдущий год;
- нет правил внутреннего распорядка обучающихся;

- не размещена копия коллективного договора;
- не на всех сайтах ОО размещены предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования и отчёты об исполнении таких предписаний;
- отсутствует форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.

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

- информация о месте нахождения образовательной организации;
- информация о режиме и графике работы;
- информация о структуре образовательной организации;
- информация об уровнях образования, формах и нормативных сроках обучения;
- правила приёма (перевода), отчисления и восстановления обучающихся;
- информация об образовательной программе;
- информация об учебном плане;
- отчёт о результатах самообследования;
- документ о текущем контроле и промежуточной аттестации;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- план финансово-хозяйственной деятельности.

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 Крыловского района, а также общие результаты по критерию 2.

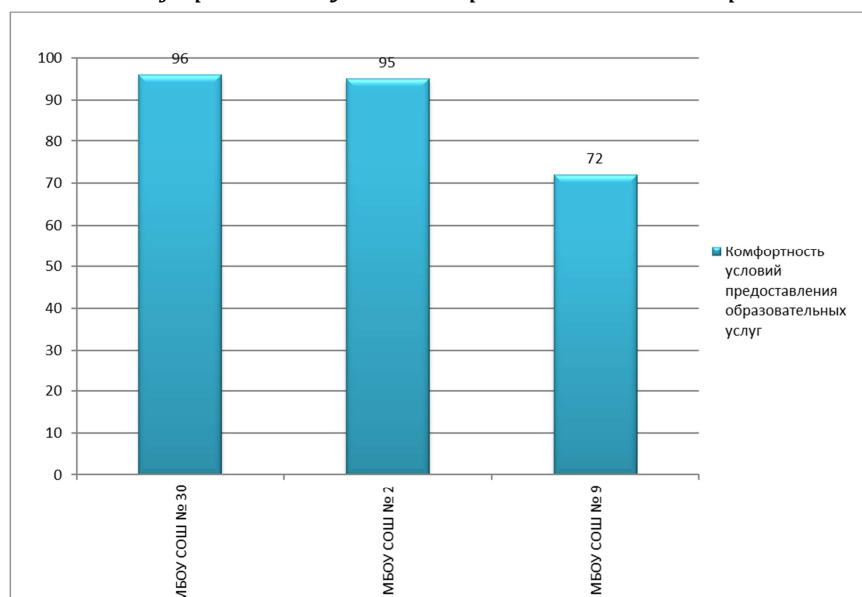
Таблица 6.1

Значения показателей 2.1., 2.3, и критерия 2 для общеобразовательных организаций Крыловского 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
МБОУ СОШ № 2	100	89	95
МБОУ СОШ № 9	80	63	72
МБОУ СОШ № 30	100	91	96
Средние значения показателя	93,33	81,00	87,67

Диаграмма 6.1

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



Анализ критерия 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» свидетельствует о том, что почти все образовательные организации, принявшие участие в независимой оценке, обеспечивают комфортные условия для предоставления образовательных услуг (показатель 2.1 почти 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 большее количество баллов набрала МБОУ СОШ № 30 – 96 баллов. На втором месте с разницей в 1 балл находится МБОУ СОШ № 2 – 95 баллов. С большим отрывом третье место заняла МБОУ СОШ № 9 – 72 балла.

Анкетирование получателей услуг показало большой разброс для разных образовательных организаций уровня удовлетворённости получателей услуг комфортностью предоставления образовательных услуг – значение показателя 2.3 от 63 до 91 балла.

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 Крыловского района, а также общие результаты по критерию 3.

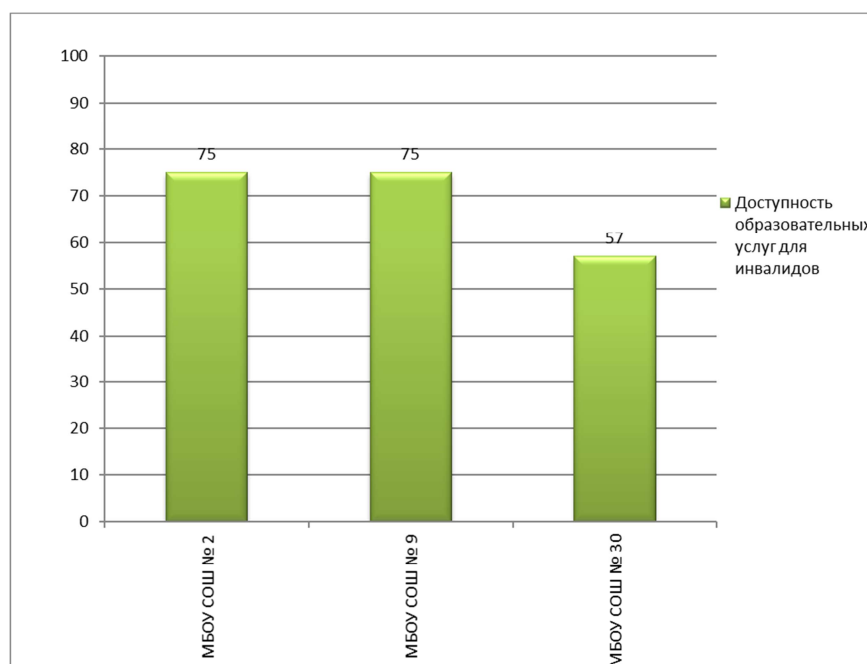
Таблица 7.1

**Значения показателей 3.1., 3.2, 3.3, и критерия 3
для общеобразовательных организаций Крыловского 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 получить 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
МБОУ СОШ № 2	80	60	90	75
МБОУ СОШ № 9	40	100	75	75
МБОУ СОШ № 30	20	60	90	57
Средние значения показателя	46,67	73,33	85,00	69,00

Диаграмма 7.1

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



Одинаковое количество баллов по критерию 3 «Доступность образовательных услуг для инвалидов» набрали МБОУ СОШ № 2 и МБОУ СОШ № 9 – 75 баллов. Второе место заняла МБОУ СОШ № 30, набрав 57 баллов.

Сравнительный анализ доступности услуг для инвалидов образовательных организаций Крыловского района показывает довольно невысокий уровень оснащённости некоторых образовательных организаций, принимавших участие в независимой оценке, условиями для работы с инвалидами – у всех организаций значение критерия не превышает 75.

В то же время следует отметить, что у всех ОО, принявших участие в процедуре НОК УОД, входные группы оборудованы пандусами для инвалидов, предусмотрено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, есть корректно работающая альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению, предусмотрена возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

К недостаткам условий для инвалидов следует отнести следующее:

- на прилегающих территориях большинства ОО нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в 2-х из 3-х осмотренных ОО;
- ни в одной из ОО не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

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 Крыловского района, а также общие результаты по критерию 4.

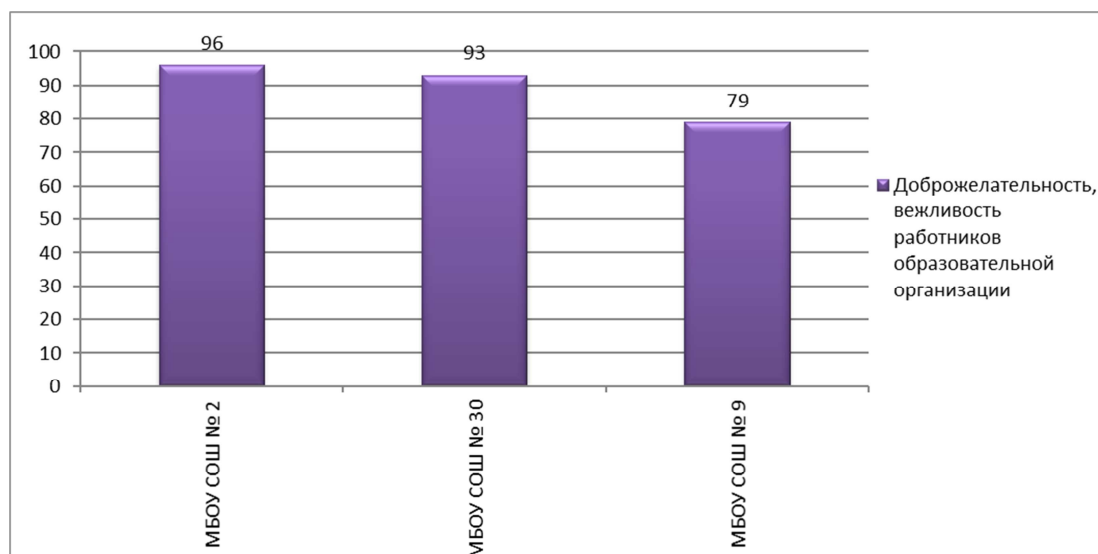
Таблица 8.1

Значения показателей 4.1, 4.2, 4.3, и критерия 4 для общеобразовательных организаций Крыловского 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
МБОУ СОШ № 2	96	95	97	96
МБОУ СОШ № 9	73	77	96	79
МБОУ СОШ № 30	91	93	96	93
Средние значения показателя	86,67	88,33	96,33	89,33

Диаграмма 8.1

Рейтинг общеобразовательных организаций Крыловского 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 высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.

По критерию 4 лидером рейтинга, получившим большее количество баллов (96 баллов), стала: МБОУ СОШ № 2. Значение критерия 93 балла получила МБОУ СОШ № 30. МБОУ СОШ № 9 получила 79 баллов по критерию.

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 Крыловского района, а также общие результаты по критерию 5.

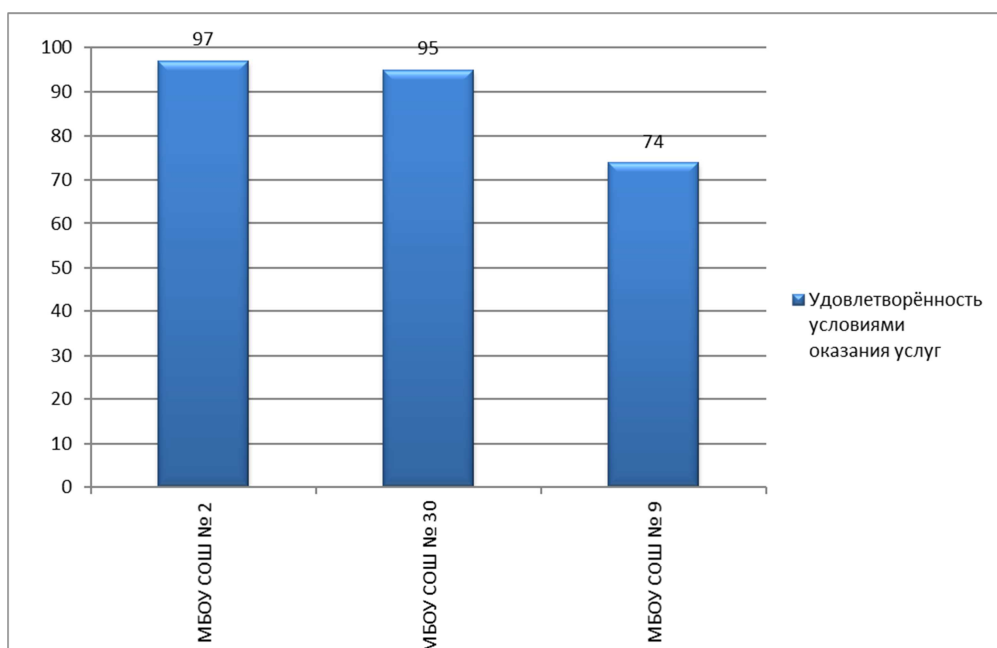
Таблица 9.1

Значения показателей 5.1., 5.2, 5.3, и критерия 5 для общеобразовательных организаций Крыловского 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
МБОУ СОШ № 2	96	96	97	97
МБОУ СОШ № 9	62	79	80	74
МБОУ СОШ № 30	95	96	95	95
Средние значения показателя	84,33	90,33	90,67	88,67

Диаграмма 9.1

Рейтинг общеобразовательных организаций Крыловского 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.

Первое место заняла МБОУ СОШ № 2, набрав 97 баллов. На втором месте находится МБОУ СОШ № 30, получившая 95 баллов. Третье место, с большим отрывом, занимает МБОУ СОШ № 9, набравшая 74 балла по критерию.

Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом

Значения критериев и итогового интегрального показателя для образовательных организаций Крыловского района, принявших участие в процедуре НОК УОД, представлены в таблице 10.1.

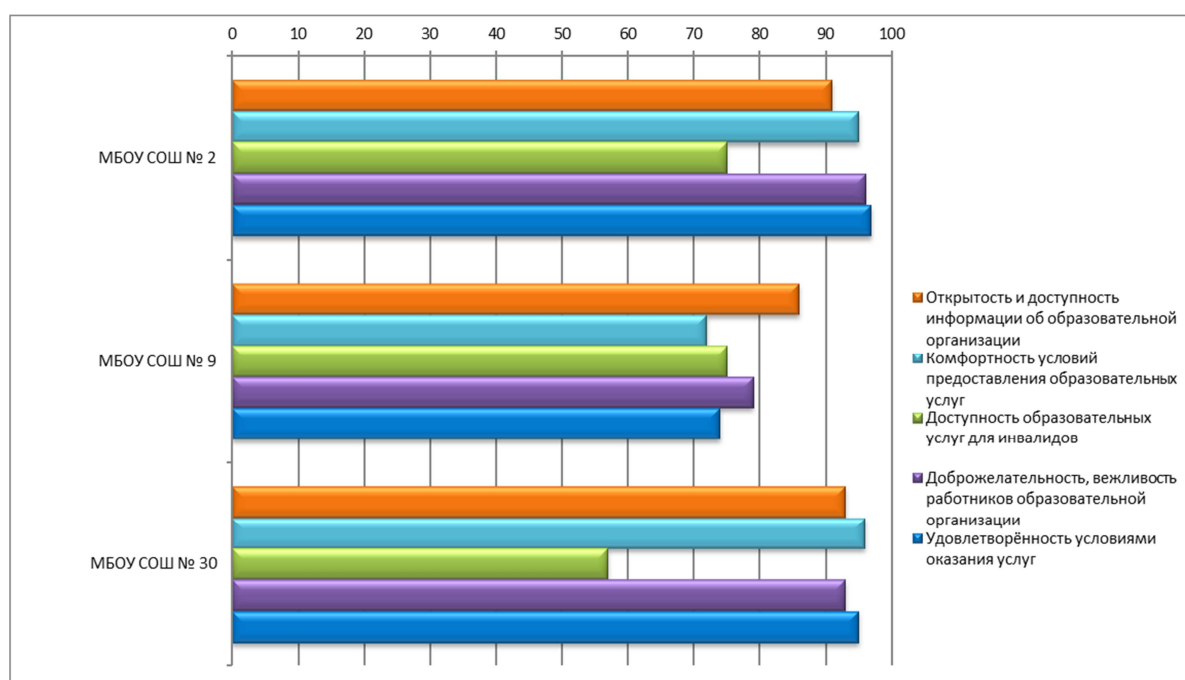
Таблица 10.1

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

Рейтинг общеобразовательных организаций	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 %	
1	МБОУ СОШ № 2	91	95	75	96	97	91,85
2	МБОУ СОШ № 30	93	96	57	93	95	88,70
3	МБОУ СОШ № 9	86	72	75	79	74	76,80
<i>Средние значения</i>		90,00	87,67	69,00	89,33	88,67	85,78

Диаграмма 10.1

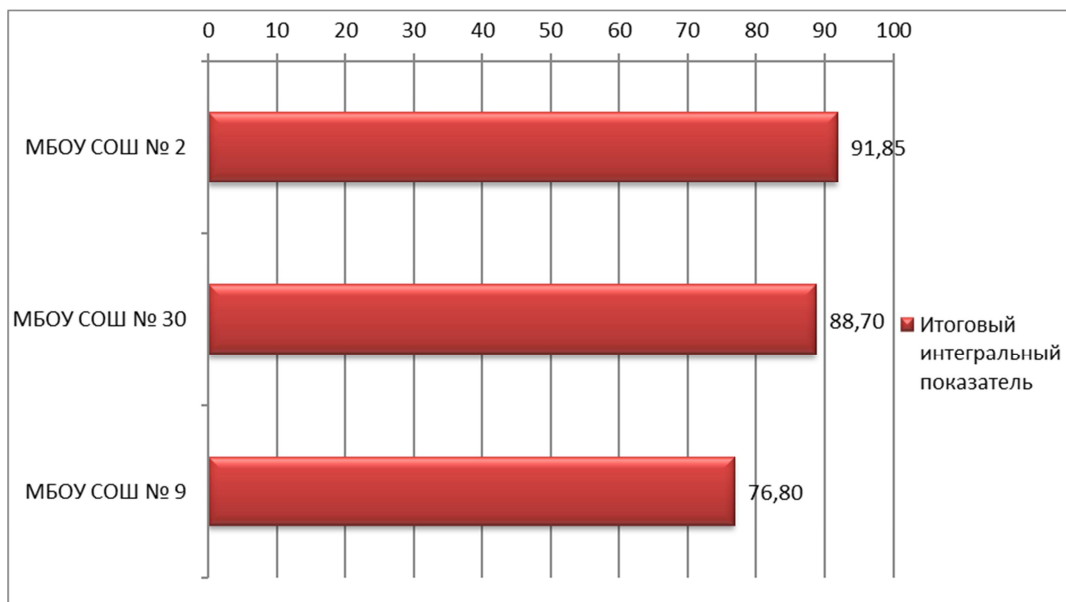
Совокупные рейтинги по критериям качества условий образовательной деятельности для общеобразовательных организаций Крыловского района



Рейтинг качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Крыловского района по итоговому интегральному показателю представлен на диаграмме 10.2.

Диаграмма 10.2

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



Первое место в общем рейтинге *общеобразовательных* организаций занимает МБОУ СОШ № 2 с оценкой 91,85 балла, второе место – МБОУ СОШ № 30 с оценкой 88,7 балла, третье место – МБОУ СОШ № 9 с оценкой 76,8 балла.

Выводы

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

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

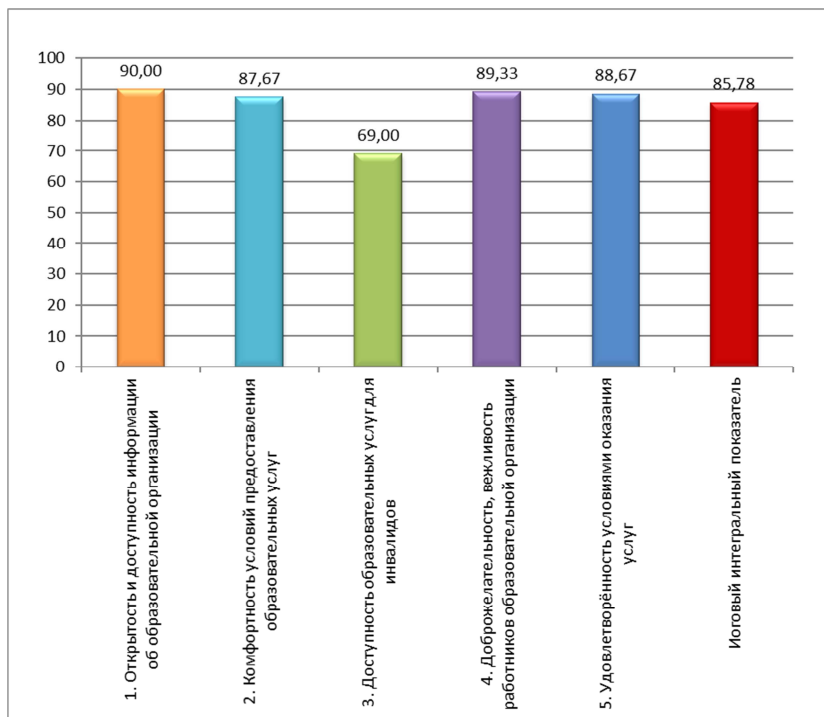
Таблица 11.1

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

Критерий	Значимость критерия	Максимальный балл	Средний балл для общеобразовательных организаций
1. Открытость и доступность информации об образовательной организации	20 %	100	90,00
2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг	20 %	100	87,67
3. Доступность образовательных услуг для инвалидов	15 %	100	69,00
4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	15 %	100	89,33
5. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг	30 %	100	88,67
<i>Итоговый интегральный показатель</i>		100	85,78

Диаграмма 11.1

Средние значения критериев и итогового интегрального показателя в целом для образовательных организаций Крыловского района



Общее среднее значение итогового интегрального показателя по всем образовательным организациям Крыловского района, принявшим участие в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, составило 85,78 балла.

Среди критериев наиболее высокое значение принимает среднее значение критерия открытости и доступности информации об образовательной организации (90 баллов), далее следует критерий доброжелательности, вежливости работников образовательной организации (89,33), третье по величине - среднее значение критерия удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг (88,67 баллов). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (69 баллов).

Лучшей образовательной организацией оказалась МБОУ СОШ № 2.

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности

Как сказано выше, качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Крыловского 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) на стендах в помещении организации, а при невозможности размещения этих документов на стендах разместить их в общедоступных папках. При этом на стендах в помещении организации разместить информацию о доступности соответствующих документов.

7. МБОУ СОШ № 2 разместить на стендах правила внутреннего распорядка обучающихся. Разместить на сайте: информацию о руководителях структурных подразделений; отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности (за прошлый год); правила внутреннего распорядка обучающихся; коллективный договор.

8. МБОУ СОШ № 9 разместить на стендах: информацию о месте нахождения образовательной организации; информацию о структуре и об органах управления; план финансово-хозяйственной деятельности; порядок приема, 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; правила внутреннего трудового распорядка; отчёт о результатах самообследования; информацию о реализуемых уровнях, формах, нормативных сроках образования; информацию о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы; информацию об описании образовательной программы, об учебном плане с приложением; информацию о реализуемых адаптированных образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики.

Разместить на сайте: предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний; сведения о наличии объектов для проведения практических занятий; сведения о наличии средств обучения и воспитания; информацию о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки.

9. МБОУ СОШ № 30 разместить на сайте контактный телефон организации.

II. Рекомендации по улучшению комфортности условий предоставления образовательных услуг.

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

1. МБОУ СОШ № 2: улучшить материально-техническую базу; навести порядок на территории школы и пришкольном участке; установить сплит системы в классах; улучшить качество питания, разнообразить меню; организовать доступность питьевой воды; предусмотреть отдельный вход/выход для учеников начальной школы; отремонтировать коридоры в здании школы; построить беседки на территории школы; создать комфортную зону отдыха.

2. МБОУ СОШ № 9: улучшить материально-техническую базу; обновить мебель в кабинетах; улучшить качество питания; оборудовать санитарно-гигиеническое помещение в здании школы; организовать доступность питьевой воды; построить спортивную площадку на территории школы с тренажерами для свободного посещения детьми и родителями; провести капитальный ремонт здания.

3. МБОУ СОШ № 30: организовать работу буфета; создать комфортную зону отдыха; построить актовый зал; улучшить материально-техническую базу; увеличить количество классных комнат; расширить спортзал; улучшить качество питания, разнообразить меню; настроить работу бесплатного wi-fi; приобрести школьный автобус; наладить работу гардероба.

III. Рекомендации по повышению доступности образовательных услуг для инвалидов.

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

- оборудовать входные группы пандусами (если их нет);
- предусмотреть дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;
- при наличии технических параметров здания оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, расширить дверные проёмы, установить специальные поручни и т.д.

2. МБОУ СОШ № 2: дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию; предусмотреть помощь, оказываемую работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

3. МБОУ СОШ № 9: оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; предусмотреть помощь, оказываемую работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

4. МБОУ СОШ № 30: оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; предусмотреть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы; дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию; предусмотреть помощь, оказываемую работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

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

Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций основаны на интернет-анкетировании родителей (законных представителей обучающихся), а также на представлении специалистов организации-оператора.

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.)

3. МБОУ СОШ № 2: завучам школы прислушиваться к пожеланиям и вопросам родителей, быть взаимно вежливыми и доброжелательными.

4. МБОУ СОШ № 9: более внимательно относиться к детям, охраннику быть вежливее и доброжелательнее к ученикам и родителям.

5. МБОУ СОШ № 30: персоналу школы быть более доброжелательными к детям, уделять больше внимания ученикам, прислушиваться к вопросам и просьбам детей и родителей.

V. Рекомендации по повышению удовлетворённости условиями оказания услуг.

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

1. МБОУ СОШ № 2: организовать пятидневную учебную неделю; организовать дополнительные курсы по подготовке к экзаменам; своевременно выставлять оценки в электронный журнал; организовать кружок по настольному теннису; проводить киберспортивные соревнования; возобновить скаутское движение в школе; проводить больше классных мероприятий; чаще организовывать выездные мероприятия.

2. МБОУ СОШ № 9: организовать бесплатные дополнительные занятия по русскому языку, математике и иностранным языкам; организовать работу ЛОРа; сделать посещаемость школы более доступной для родителей; ввести школьную форму (белый верх, черный низ).

3. МБОУ СОШ № 30: открыть кружок боевых искусств, бокса; организовать дополнительные занятия по английскому языку; чаще обновлять данные в электронном дневнике; повесить камеры видеонаблюдения в раздевалках; проводить спортивные мероприятия; обновить библиотечный фонд.

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