

УТВЕРЖДАЮ:	СОГЛАСОВАНО:
Заказчик:	Исполнитель:
_____	Генеральный директор ООО «АС-Холдинг»
_____	_____ С.А. Соколов
М.П.	_____ М.П.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Отчёт по результатам сбора, обобщения и
анализа информации о качестве условий
осуществления образовательной деятельности
организаций, осуществляющих
образовательную деятельность на территории
Ногликского района Сахалинской области

Оглавление

МЕТОДИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ	3
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДЛЯ РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ	3
ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА	5
ПОДХОДЫ К ПОСТРОЕНИЮ РЕЙТИНГОВ	12
МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ	22
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	26
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	27
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ (ОБЩИЙ БАЛЛ)	29
РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ГРУППАМ ОРГАНИЗАЦИЙ	32
АНАЛИЗ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ	34
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	34
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	37
3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	40
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	43
5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	46
ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	49
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ	49
ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ	50
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ	53
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	56
АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ	56
БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	59
ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	62

Методика независимой оценки

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ДЛЯ РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Поводом для проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями (далее - НОК) послужил Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики".

Принятый 21 июля 2014 г. федеральный закон № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения НОК оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования" закрепил основы проведения НОК – обязанности ответственных органов, в том числе общественных советов, поставщиков услуг, а также обозначены перечень социальных услуг, регламент выбора исполнителя (оператора), обозначена система построения рейтингов для организаций.

Принятый 05 декабря 2017 г. федеральный закон №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" утвердил переход на новые единые критерии, применяемые для организаций, оказывающих социальные услуги.

Помимо рассмотренных нормативных правовых актов и их проектов, непосредственно определяющих методологию оценки качества условий оказания услуг в сфере образования, были рассмотрены

Критерии для НОК:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Приказом Министерства просвещения РФ от 13.03.2019 № 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» установлены 15 показателей, раскрывающих критерии независимой оценки качества.

Принятый приказ Министерства труда и социальной защиты населения от 31 мая 2018 года N 344н «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» утвердил единые критерии для организаций образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федерального учреждения медико-социальной экспертизы.

Была определена значимость критериев, весовые коэффициенты значимости унифицированы для всех оцениваемых социальных услуг.

30 октября 2018 года приказом министерства труда и социальной защиты населения № 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» была утверждена единая анкета.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации»					
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет». 	30%	<p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p>	0 баллов	100 баллов
			<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	1-100 баллов	
				<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p>	0 баллов	
				<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	1-100 баллов	

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
			- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ		
			- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством,	0-100 баллов	

			доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	30%	2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	Для образовательных организаций рассчитывается как среднее арифметическое показателей 2.1. и 2.3		0-100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью условий, в	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется	0-100 баллов	100 баллов

	осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		которых осуществляется образовательная деятельность	образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти условий	0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов	100 баллов
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие одного условия - наличие двух условий	0 баллов 20 баллов 40 баллов	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому 		<ul style="list-style-type: none"> - 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие трех условий 	60 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие четырех условий 	80 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более условий 	100 баллов	
3.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов	получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					

4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей	0-100 баллов	100 баллов

				образовательных услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»					
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	30%	5.1.1.Готовность получателей образовательных услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей образовательных услуг удобством графика работы организации	доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	5.3.1.Удовлетворенность получателей образовательных услуг в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов

ПОДХОДЫ К ПОСТРОЕНИЮ РЕЙТИНГОВ

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам

и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

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 социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

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;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{u_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

$u_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{u_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($П^{комф}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{у_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$у_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

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

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{u_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$u_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

$$\overline{Ч_{\text{общ}}}$$

где

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($П_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{реком}} = \left(\frac{У_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$У_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($P_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

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

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n -ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ

Методы исследования соответствуют Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность", утвержденным Минобрнауки России 15.09.2016 N АП-87/02вн.

Сбор данных по показателям НОКО осуществляется методами, приведенными в таблице:

Таблица. Методы исследования

№	Методы сбора социологической информации	Инструментарий
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию.	Бланк исследования организации - оператора
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг. Позволяет в короткий срок получить большой объем информации.	Анкета получателя услуг

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки используется метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Совокупность используемых методов при сборе, обобщении и анализе информации позволяет получить полную и достоверную информацию об образовательной деятельности организаций.

Сбор информации по одиннадцати показателям анкеты №1 осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений и органов управления образованием.

Анкеты №2 заполняются гражданами, участниками образовательного процесса, желающими выразить свое мнение о качестве образовательной деятельности образовательной организации, т.е. респондентами. Они собираются оператором посредством анкетирования участников образовательного процесса, проводимого любым способом (очное либо заочное анкетирование, размещение анкеты в открытом доступе в сети интернет, др.).

В обозначенной анкете респонденты оценивают деятельность образовательной организации по шестнадцати основным показателям критериев оценки качества образовательной деятельности организации и по 7 показателям дополнительных критериев.

Для анкетирования пользователей услуг установлена программа SimpleForms, позволяющая отслеживать ведение проектов, опрашивать респондентов с мобильных устройств (планшетов или телефонов на базе Android).

При помощи приложения SimpleForms будет проводиться уличный и телефонный опрос с занесением данных в планшет.

Работа интервьюеров, несмотря на использование планшетов и телефонов, проста, интуитивно понятна и не требует предварительного обучения. Для удобства интервьюера есть режим тестового заполнения анкет. В этом режиме результаты заполнения не сохраняются и не высылаются на сервер. Благодаря этому интервьюер может предварительно изучить анкету, а менеджеру (супервайзеру) удобнее проводить инструктаж.

При выезде в организацию опрос респондентов осуществляется методом личного интервью. При отсутствии обучающихся в организации в связи с летним периодом личные интервью могут быть заменены телефонными интервью либо рассылкой ссылок на электронную анкету при помощи e-mail, школьных групп в социальных сетях и мессенджерах по контактам, выданным руководством школы.

Опрос без визита в образовательную организацию заполнение электронных анкет осуществляется при содействии руководства образовательной организации следующими методами:

- сбор групп, обучающихся в компьютерном зале для прохождения анкетирования;
- выдача ссылок на электронную анкету обучающимся и их родителям для заполнения электронной анкеты на дому.

Выборка исследования

Объем обследуемых единиц - из расчета не менее:

в организациях до 100 обучающихся – 60% от количества обучающихся;

в организациях до 500 обучающихся – 30% от количества обучающихся;

в организациях свыше 501 обучающихся – 20% от количества обучающихся.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА
ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ
СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

№п/ п	название организации	кол-во материалов на информационны х стендах (из 37)	кол-во материалов на официально м сайте (из 37)	кол-во способов дистанционног о взаимодействия на официальном сайте
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	37	37	5
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	30	34	4
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	35	37	5
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	36	37	5
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	36	37	6
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	37	37	6
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	35	37	5
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	23	34	4
9	МБОУ СОШ с. Вал	35	37	5
10	МБОУ СОШ с. Ныш	9	37	6
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»	36	37	5
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»	35	37	5
13	МБОУ ДО «ДШИ»	37	37	6

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Всего опрошено 954 респондента, в том числе по организациям:

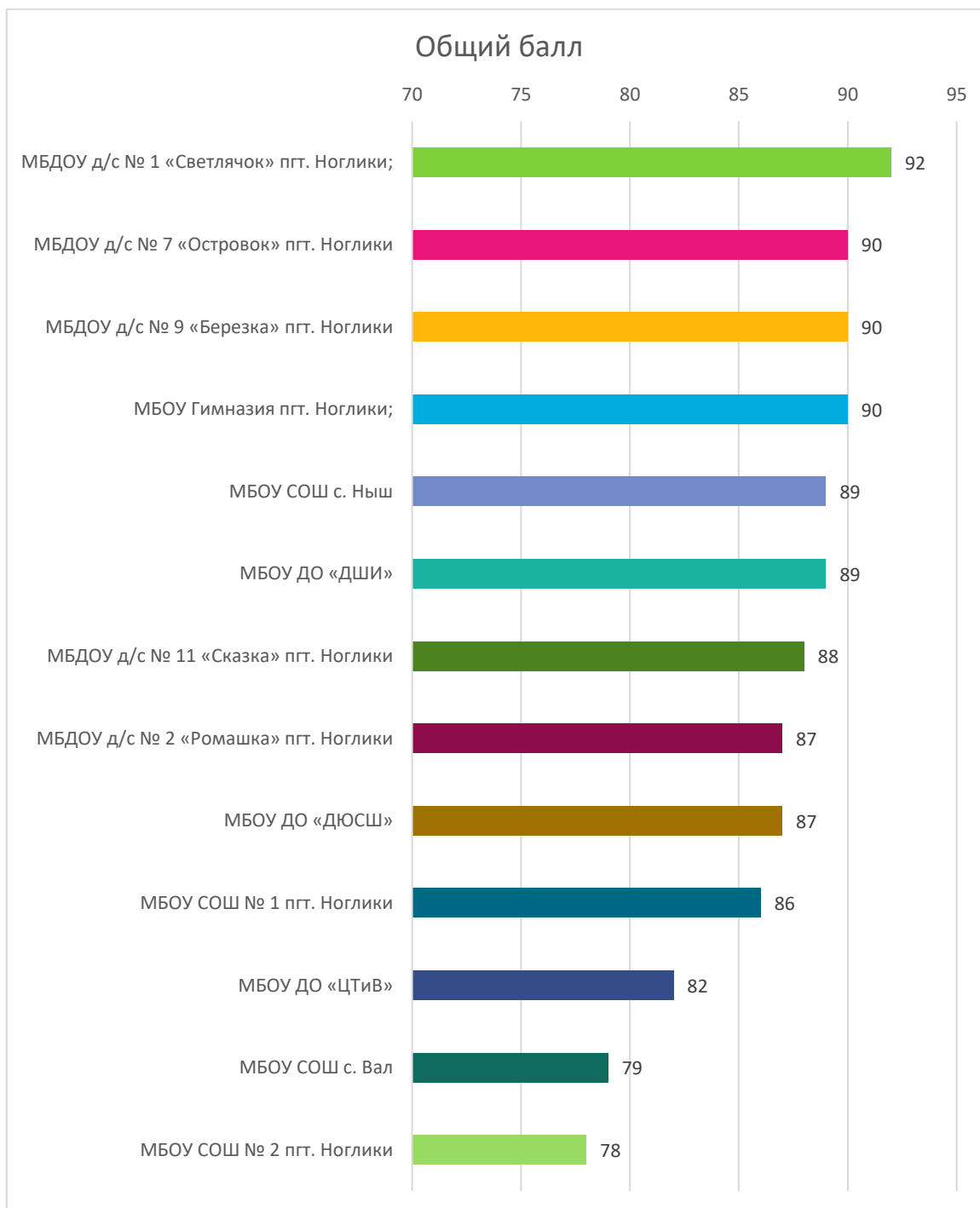
№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	100
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	54
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	78
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	100
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	100
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	100
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	99
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	100
9	МБОУ СОШ с. Вал	68
10	МБОУ СОШ с. Ныш	65
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»	42
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»	70
13	МБОУ ДО «ДШИ»	48

Результаты удовлетворённости граждан достаточно высокие – по многим показателям удовлетворённости отмечается превышение порогового значения 81%, что, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует отличному уровню качества условий. В некоторых случаях отмечаются значения от 61 до 80%, что соответствует хорошему уровню качества обслуживания, значения 60% и ниже встречаются в единичных ситуациях: МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики – удовлетворённость официальным сайтом и МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики – удовлетворённость условиями для инвалидов.

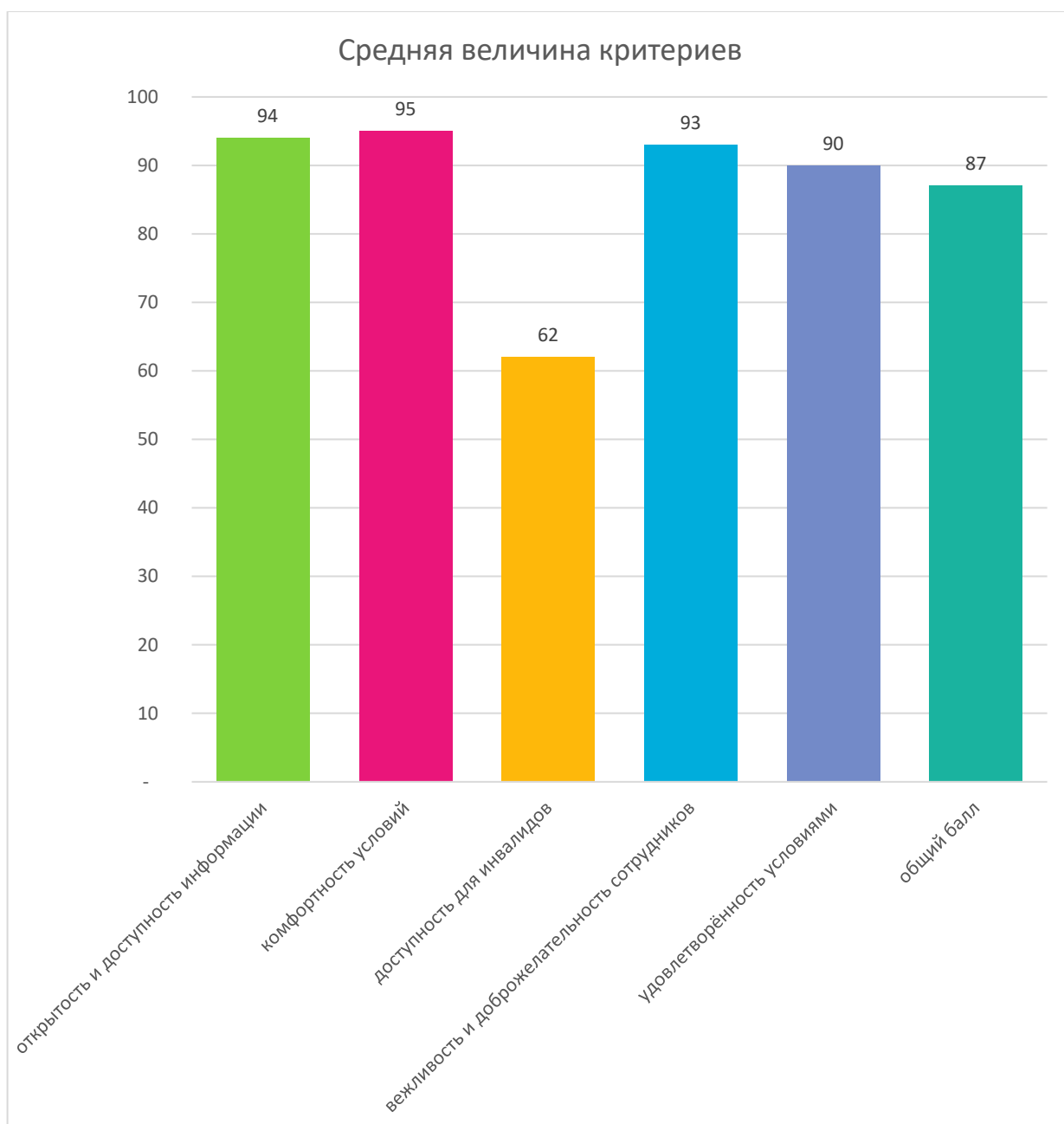
	Удовле творён ность открыт остью, полног ой и доступ ностью инфор мации на инфор мацио нных стенда хи	Удовле творён ность открыт остью, полног ой и доступ ностью инфор мации на офици альном сайте	Удовле творён ность комфо ртност ью услови й предос тавлен ия услуг в органи зации?	Удовле творён ность доступ ностью предос тавлен ия услуг для инвали дов в органи зации?	Удовле творён ность добро желате льность ью и вежлив остью работн иков органи зации, обеспе чиваю щих первич ный контак т	Удовле творён ность добро желате льность ью и вежлив остью работн иков органи зации, обеспе чиваю щих непоср едстве нное оказан ие услуги	Удовле творён ность добро желате льность ью и вежлив остью работн иков органи зации, которые взаимо действи вали в дистан ционно й форме	Готовн ость рекоме ндоват ь данну ю органи зацию родств енника ми знаком ым	Удовле творён ность график ом работы органи зации	Удовле творён ность в целом услови ями оказан ия услуг в органи зации
МБДОУ д/с №1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	93%	92%	90%	67%	97%	96%	100%	91%	95%	95%
МБДОУ д/с №2 «Ромашка» пгт. Ноглики	88%	40%	94%	100%	100%	100%	100%	94%	94%	94%
МБДОУ д/с №7 «Островок» пгт. Ноглики	94%	95%	94%	100%	94%	94%	100%	94%	95%	96%
МБДОУ д/с №9 «Березка» пгт. Ноглики	96%	94%	93%	83%	90%	90%	100%	91%	94%	96%
МБДОУ д/с №11 «Сказка» пгт. Ноглики	99%	98%	99%	88%	95%	96%	100%	98%	99%	98%
МБОУ СОШ №1 пгт. Ноглики	89%	93%	80%	100%	84%	92%	100%	78%	85%	87%
МБОУ СОШ №2 пгт. Ноглики	85%	83%	62%	50%	85%	88%	100%	82%	66%	79%
МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	100%	94%	96%	75%	96%	98%	100%	98%	88%	98%
МБОУ СОШ с. Вал	94%	88%	93%	75%	71%	72%	100%	76%	85%	79%
МБОУ СОШ с. Ньш	92%	100%	92%	100%	86%	97%	100%	94%	88%	91%
МБОУ ДО «ЦТИБ»	67%	67%	86%	100%	86%	86%	100%	86%	86%	100%
МБОУ ДО «ДФОСЦ»	89%	94%	93%	100%	94%	99%	100%	93%	90%	96%
МБОУ ДО «ДШИ»	98%	93%	94%	100%	98%	100%	100%	100%	88%	100%

Рейтинг организаций (общий балл)

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Ногликского района находится на высоком уровне, что показывают оценки образовательных организаций. Согласно критериям сайта bus.gov.ru, 11 организаций получили отличные оценки (81-100 баллов), 2 организации получили хорошие оценки (61-80 баллов). Диапазон составил от 78 до 92 баллов.



Общий средний балл составил 98. При этом среди критериев, наиболее высокое значение принимает критерий комфортности (95 баллов), открытости и доступности информации (94 балла), доброжелательности и вежливости (93 балла). Далее следуют критерии удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (90 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (62 балла).



Лучшими оказались организации, получившие 90 и более баллов:

- ✓ МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;
- ✓ МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики
- ✓ МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики
- ✓ МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;

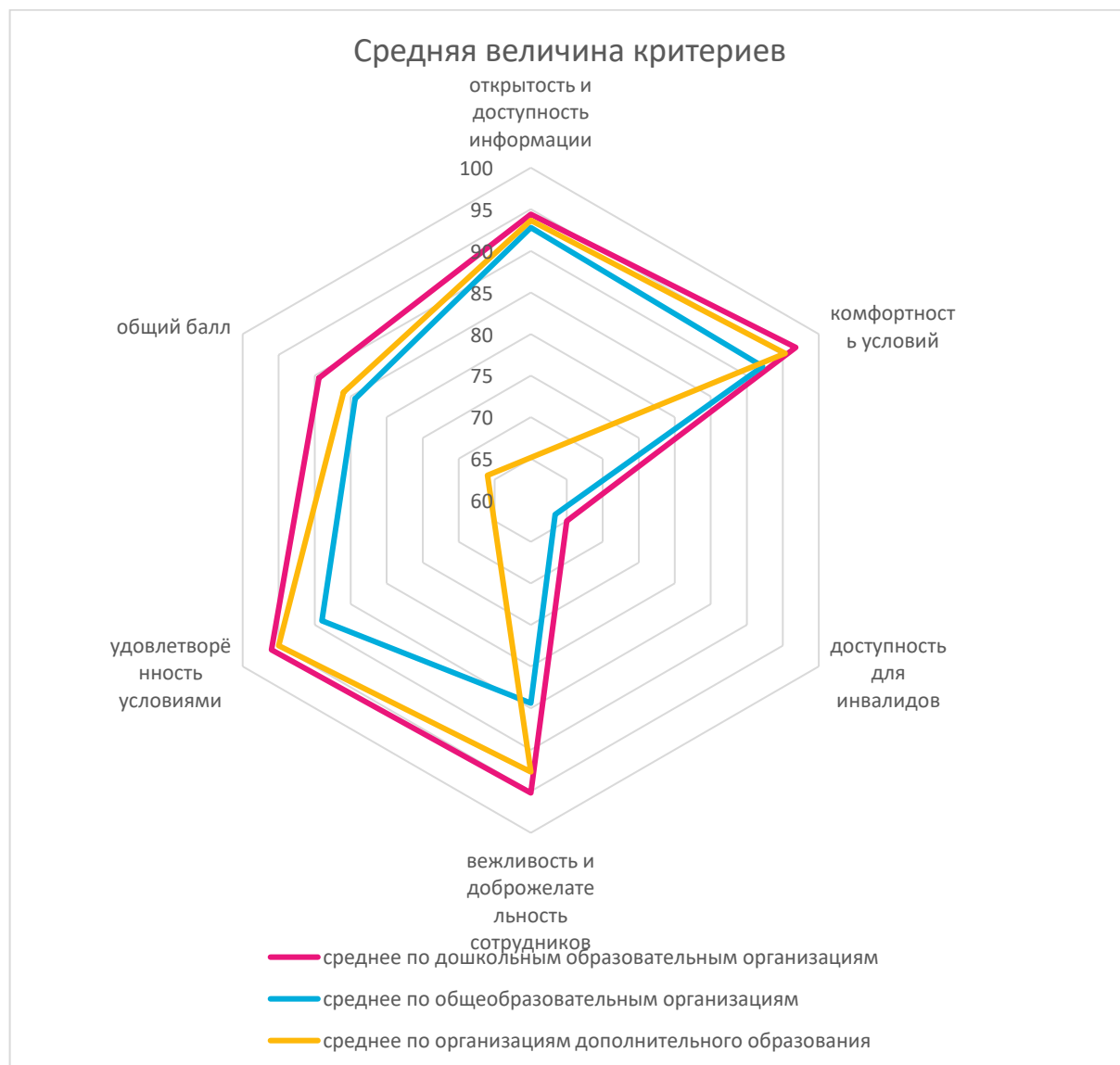
№ п/ п	Наименование учреждения	Крит 1	Крит 2	Крит 3	Крит 4	Крит 5	ИТОГ
							общий балл
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	97	95	76	97	93	92
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	81	97	62	100	94	87
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	97	97	68	95	95	90
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	98	96	69	92	93	90
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	99	99	50	96	98	88
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	96	90	72	90	83	86
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	93	81	53	89	75	78
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	92	98	67	98	94	90
9	МБОУ СОШ с. Вал	96	96	47	77	80	79
10	МБОУ СОШ с. Ньш	87	96	78	93	91	89
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»	87	93	54	89	89	82
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»	96	96	54	97	92	87
13	МБОУ ДО «ДШИ»	98	97	54	99	95	89
		94	95	62	93	90	87

Результаты по группам организаций

В рамках представленного исследования, были выделены 3 группы образовательных организаций:

- ✓ Дошкольные образовательные организации (5 организаций)
- ✓ Общеобразовательные организации (5 организаций)
- ✓ Организации дополнительного образования (3 организаций)

Анализ по группам организаций показал, что более высокий результат (89 баллов) отмечается в дошкольных образовательных организациях. Меньшее количество баллов отмечается в организациях дополнительного образования (86 баллов). Снижение баллов обусловлено относительно низкими показателями доступности услуг для инвалидов. Более низкие баллы отмечаются в общеобразовательных организациях (84). В этой группе организаций снижены показатели доброжелательности и вежливости и общей удовлетворённости.

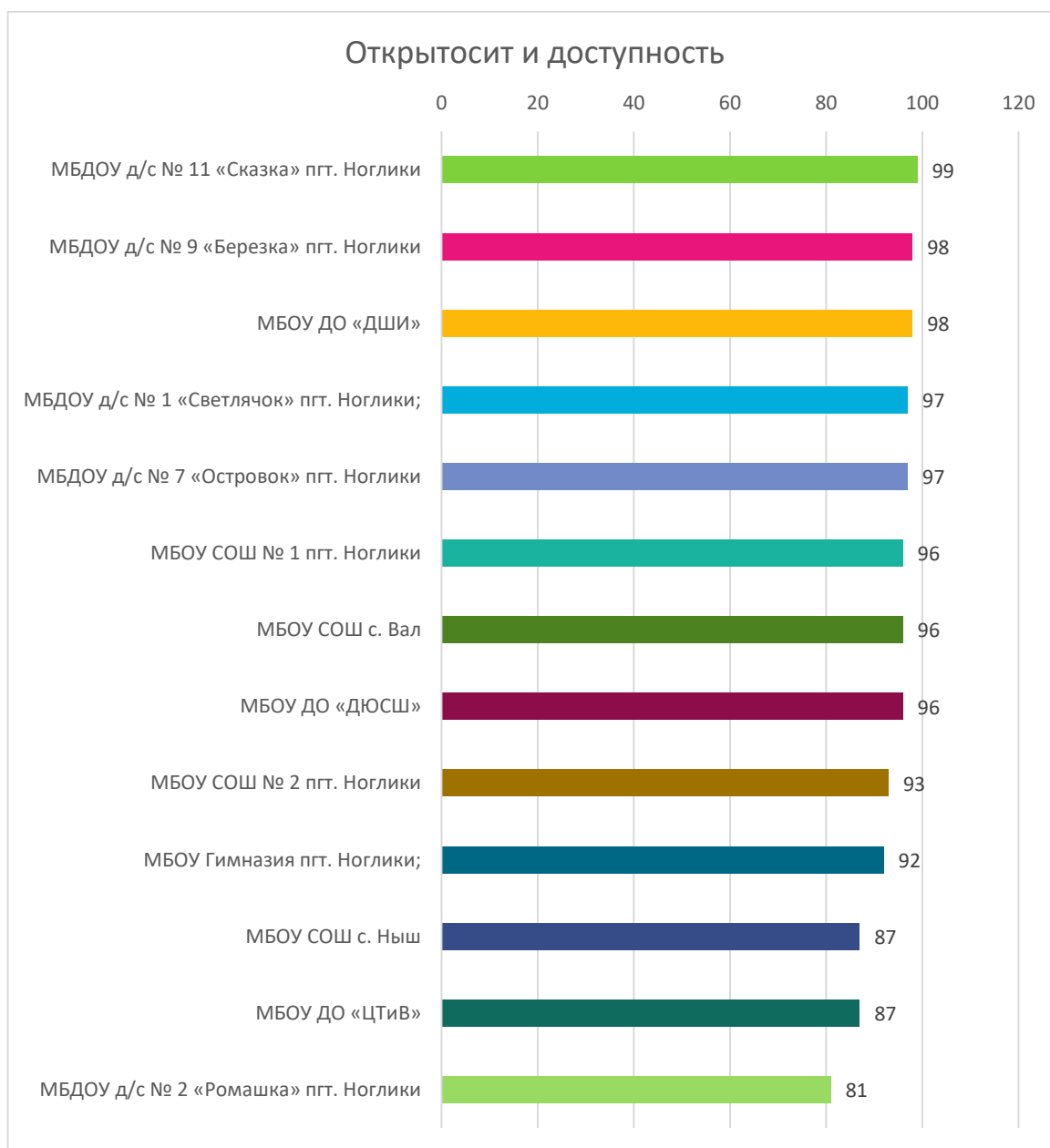


№ п/п	Наименование учреждения	Кри т1	Кри т2	Кри т3	Кри т4	Кри т5	ИТОГ	
							общий балл	Рейти нг
Дошкольные образовательные организации								
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	97	95	76	97	93	92	1
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	81	97	62	100	94	87	5
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	97	97	68	95	95	90	2-3
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	98	96	69	92	93	90	2-3
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	99	99	50	96	98	88	4
среднее по дошкольным образовательным организациям		94	97	65	96	95	89	
Общеобразовательные организации								
1	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	96	90	72	90	83	86	3
2	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	93	81	53	89	75	78	5
3	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	92	98	67	98	94	90	1
4	МБОУ СОШ с. Вал	96	96	47	77	80	79	4
5	МБОУ СОШ с. Ныш	87	96	78	93	91	89	2
среднее по общеобразовательным организациям		93	92	63	89	85	84	
Организации дополнительного образования								
1	МБОУ ДО «ЦТиВ»	87	93	54	89	89	82	3
2	МБОУ ДО «ДЮСШ»	96	96	54	97	92	87	2
3	МБОУ ДО «ДШИ»	98	97	54	99	95	89	1
среднее по организациям дополнительного образования		94	95	54	95	92	86	
среднее по совокупности организаций		94	95	62	90	90	87	

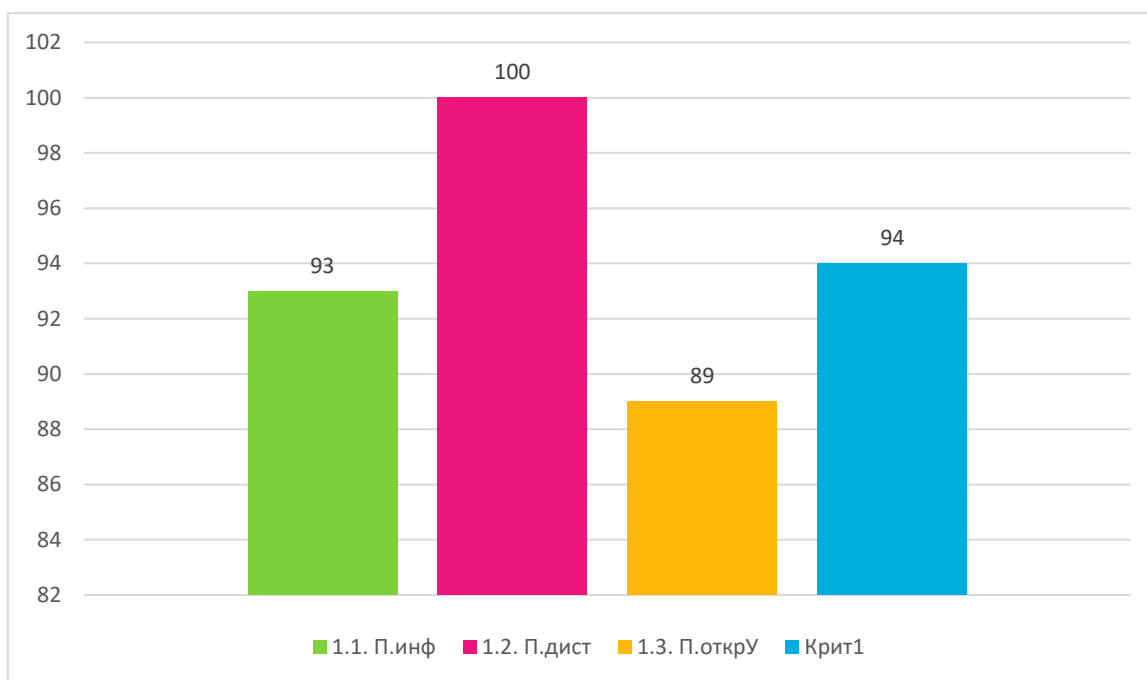
Анализ критериев качества условий образовательной деятельности в образовательных организациях

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 94 балла из 100 возможных. При этом в 100% организаций данный критерий был оценен как отличный. Диапазон оценок - от 97 до 100 баллов.



Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов). Отмечено также высокое значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (93 балла) и «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» принимает значение 89 баллов.



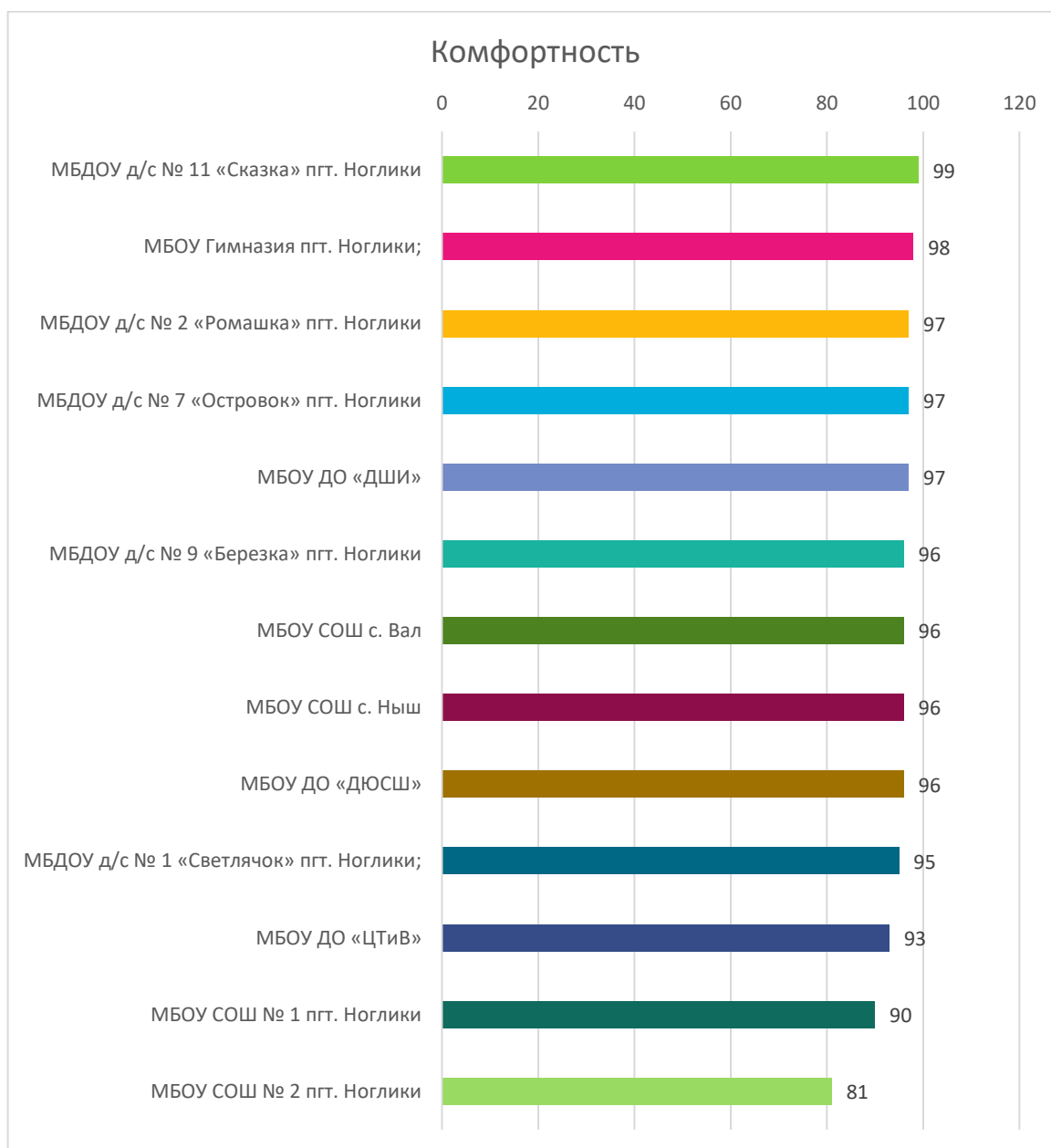
Лучшие оценки получили следующие организации

- ✓ МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики
- ✓ МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики
- ✓ МБОУ ДО «ДШИ»
- ✓ МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;
- ✓ МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики

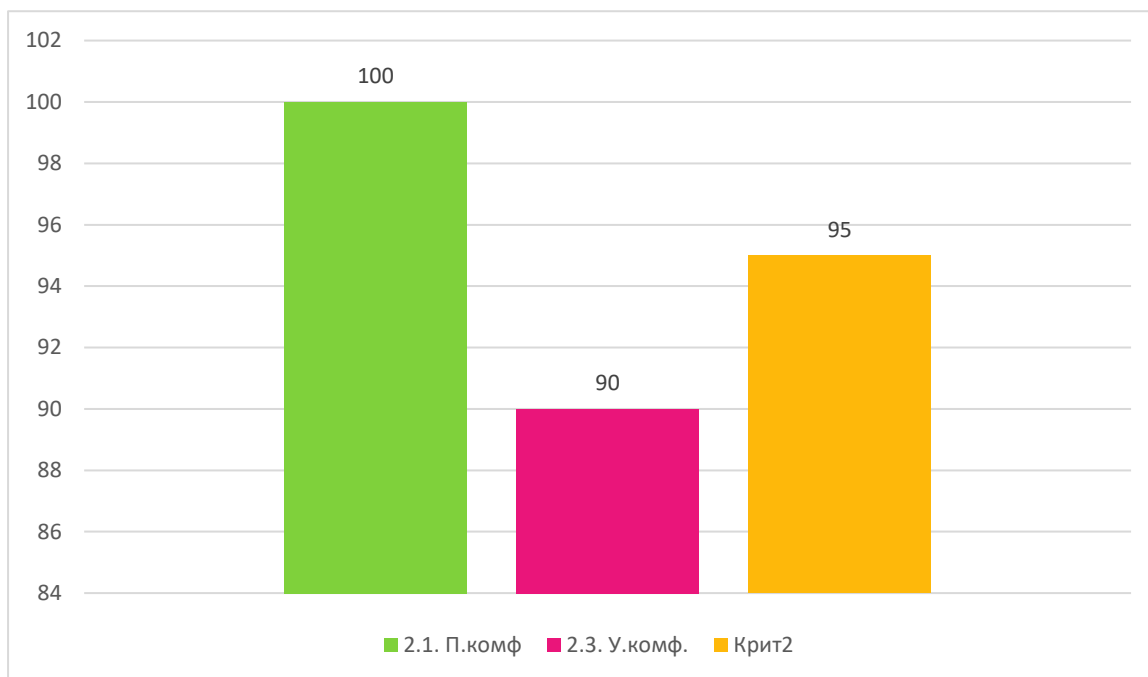
№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит 1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	100	100	93	97
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	86	100	64	81
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	97	100	95	97
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	99	100	95	98
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	99	100	99	99
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	100	100	91	96
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	97	100	84	93
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	77	100	97	92
9	МБОУ СОШ с. Вал	97	100	91	96
10	МБОУ СОШ с. Ныш	62	100	96	87
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»	99	100	67	87
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»	97	100	91	96
13	МБОУ ДО «ДШИ»	100	100	95	98
	среднее	93	100	89	94

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 95 баллов из 100 возможных. При этом во всех организациях данный критерий был оценен как отличный, диапазон оценок - от 81 до 99 баллов.



Анализ показателей выявил, что более высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (100 баллов), чем субъективный «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (98 баллов).



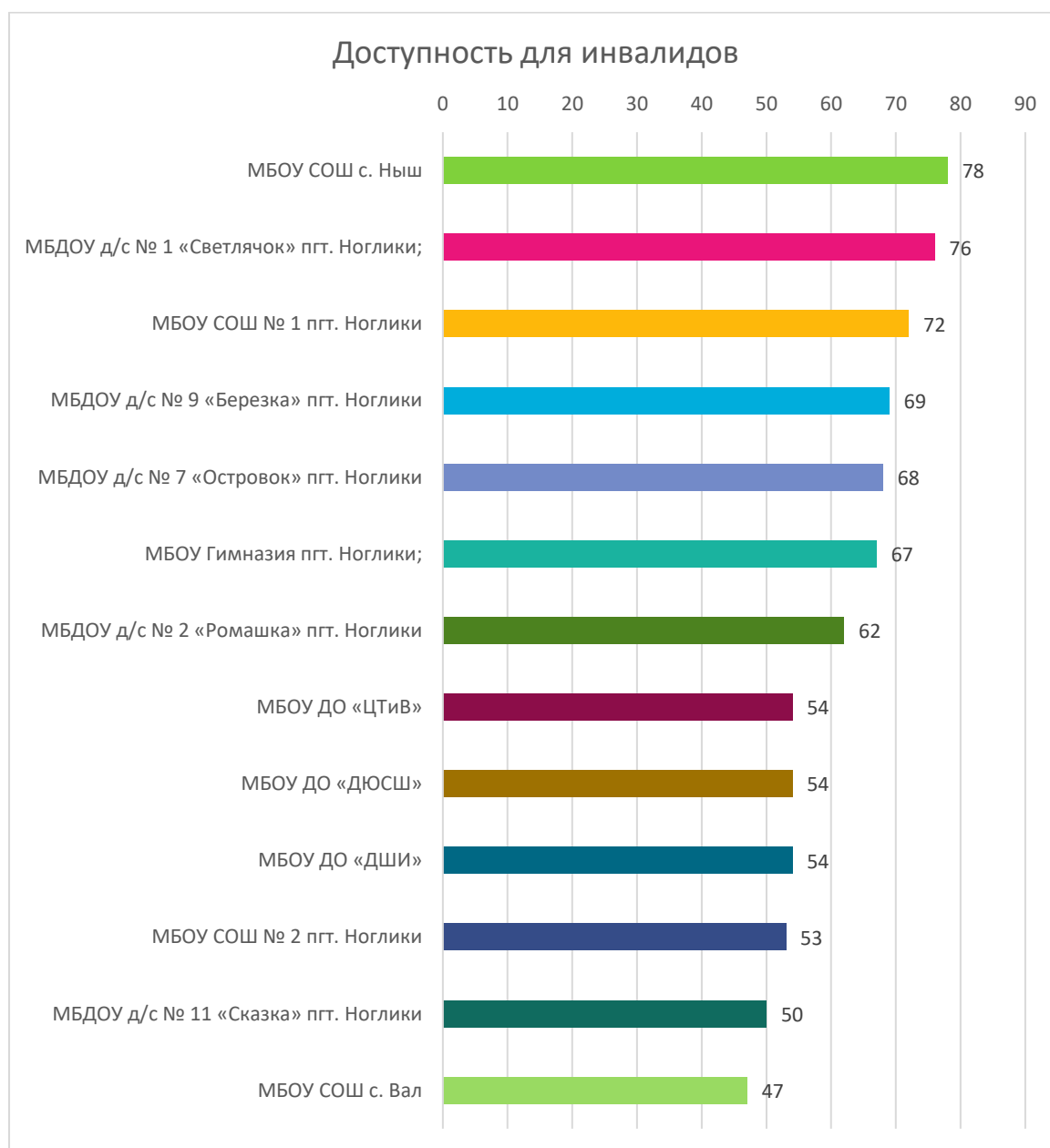
При этом наиболее высокие оценки получили следующие организации:

- ✓ МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики
- ✓ МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;
- ✓ МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики
- ✓ МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики
- ✓ МБОУ ДО «ДШИ»

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности		Крит2
		2.1. П.комф	2.3. У.комф.	
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	100	90	95
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	100	94	97
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	100	94	97
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	100	93	96
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	100	99	99
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	100	80	90
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	100	62	81
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	100	96	98
9	МБОУ СОШ с. Вал	100	93	96
10	МБОУ СОШ с. Ныш	100	92	96
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»	100	86	93
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»	100	93	96
13	МБОУ ДО «ДШИ»	100	94	97
	среднее	100	90	95

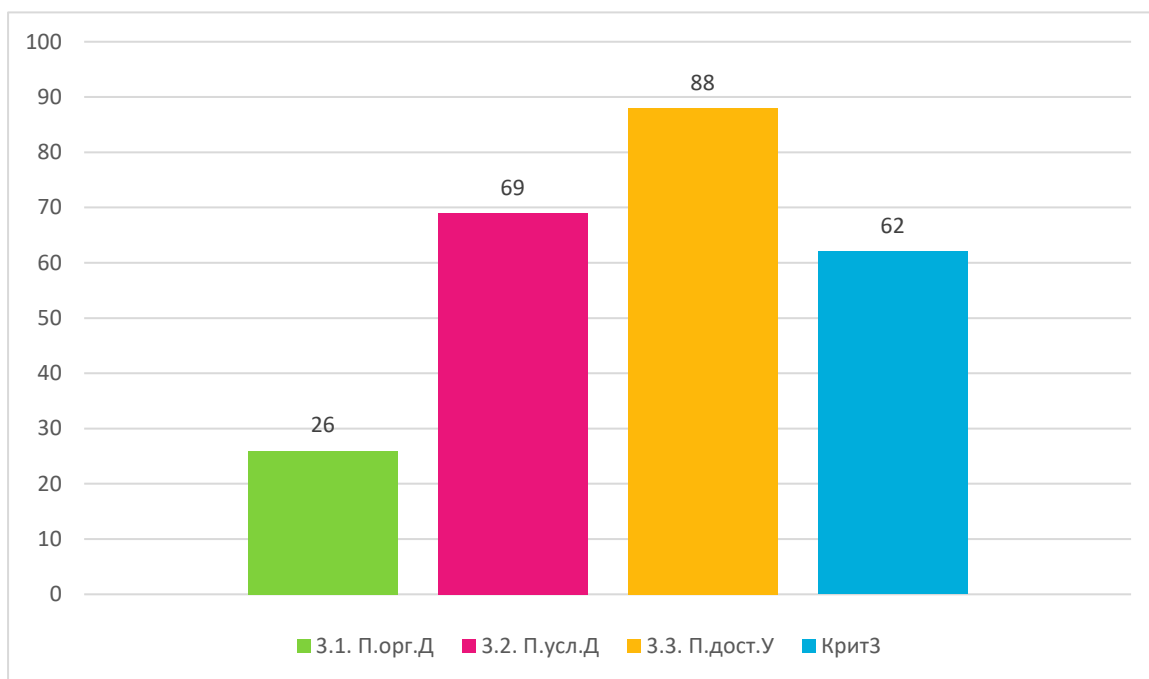
3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

По данному критерию отмечается наибольший разброс оценок. В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 62 балла из 100 возможных. При этом хороший уровень (от 61 до 80 баллов) отмечается в 7 организациях, удовлетворительный (41-60 баллов) – в 6 организациях.



Значение показателя находится в диапазоне от 47 до 78 баллов.

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (99 баллов). Более низкое значение принимает показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (69 баллов). Значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и составило 29 баллов.



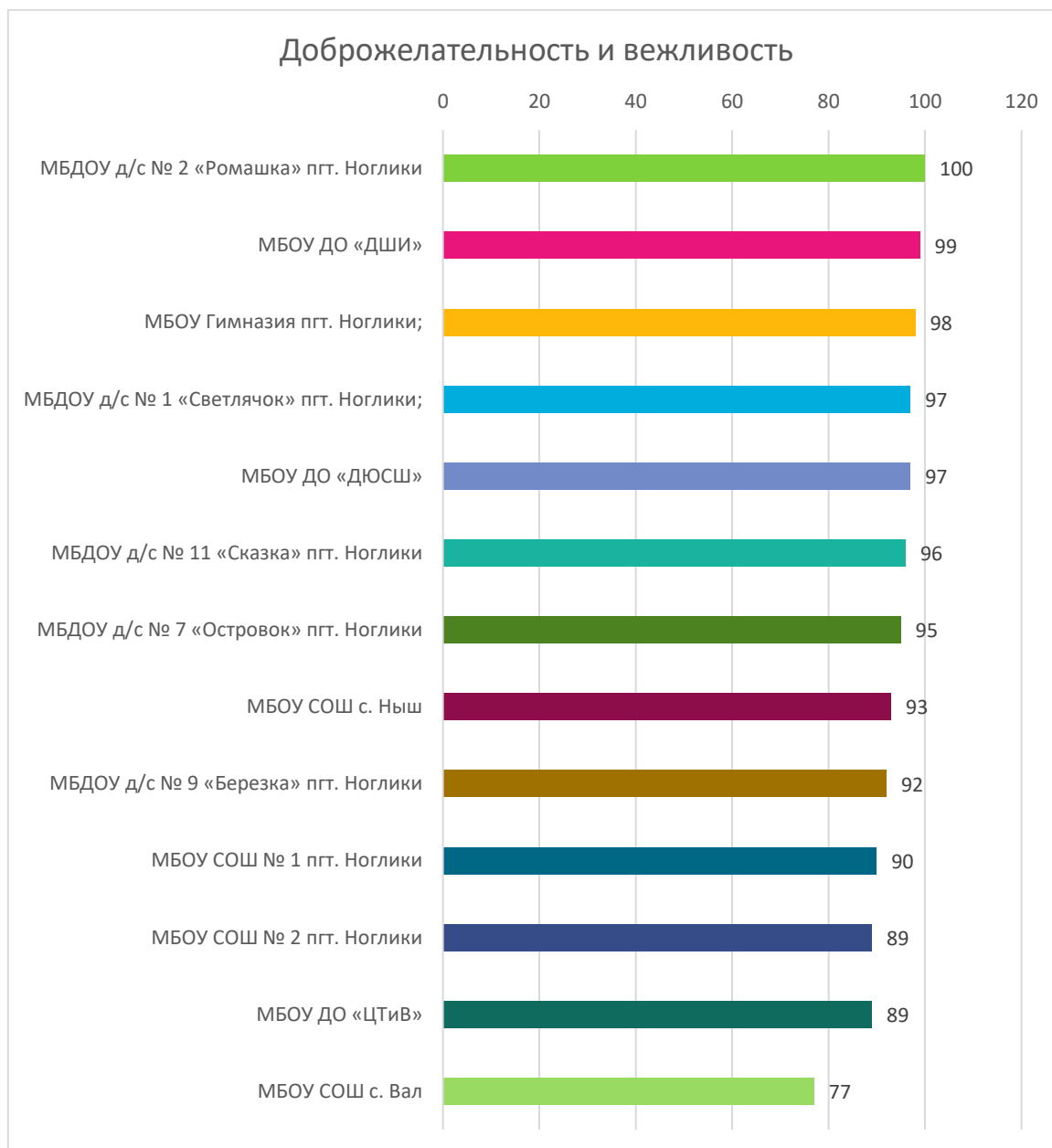
Лидером рейтинга являются организации, которая получили оценку 100 баллов:

- ✓ МБОУ СОШ с. Ныш
- ✓ МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;
- ✓ МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики

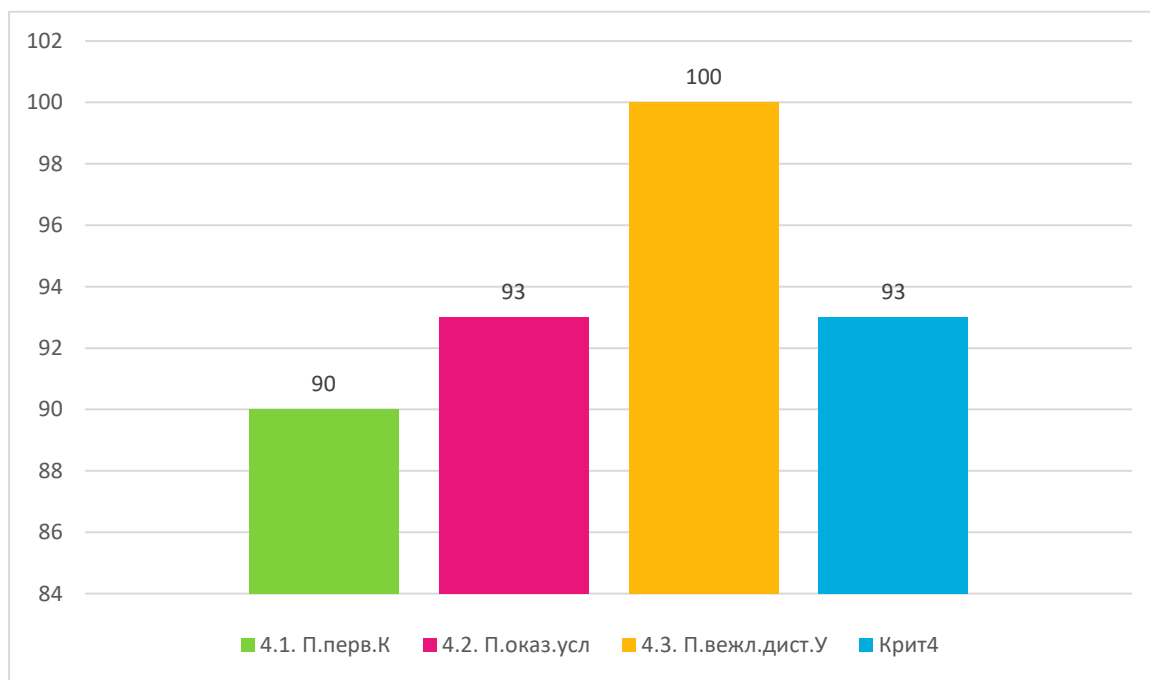
№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг. Д	3.2. П.усл. Д	3.3. П.дост. У	
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	80	80	67	76
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	0	80	100	62
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	20	80	100	68
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	40	80	83	69
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	0	60	88	50
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	60	60	100	72
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	20	80	50	53
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	40	80	75	67
9	МБОУ СОШ с. Вал	0	60	75	47
10	МБОУ СОШ с. Ныш	80	60	100	78
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»	0	60	100	54
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»	0	60	100	54
13	МБОУ ДО «ДШИ»	0	60	100	54
	среднее	26	69	88	62

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 93 балла из 100 возможных. При этом отличные оценки (от 81 до 100 баллов) получили 12 организаций, хорошие - 1 организация. Диапазон оценок - от 77 до 100.



Наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» - 100 баллов. Наиболее низкое значение – показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» - 90 баллов. При этом значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 93 балла.



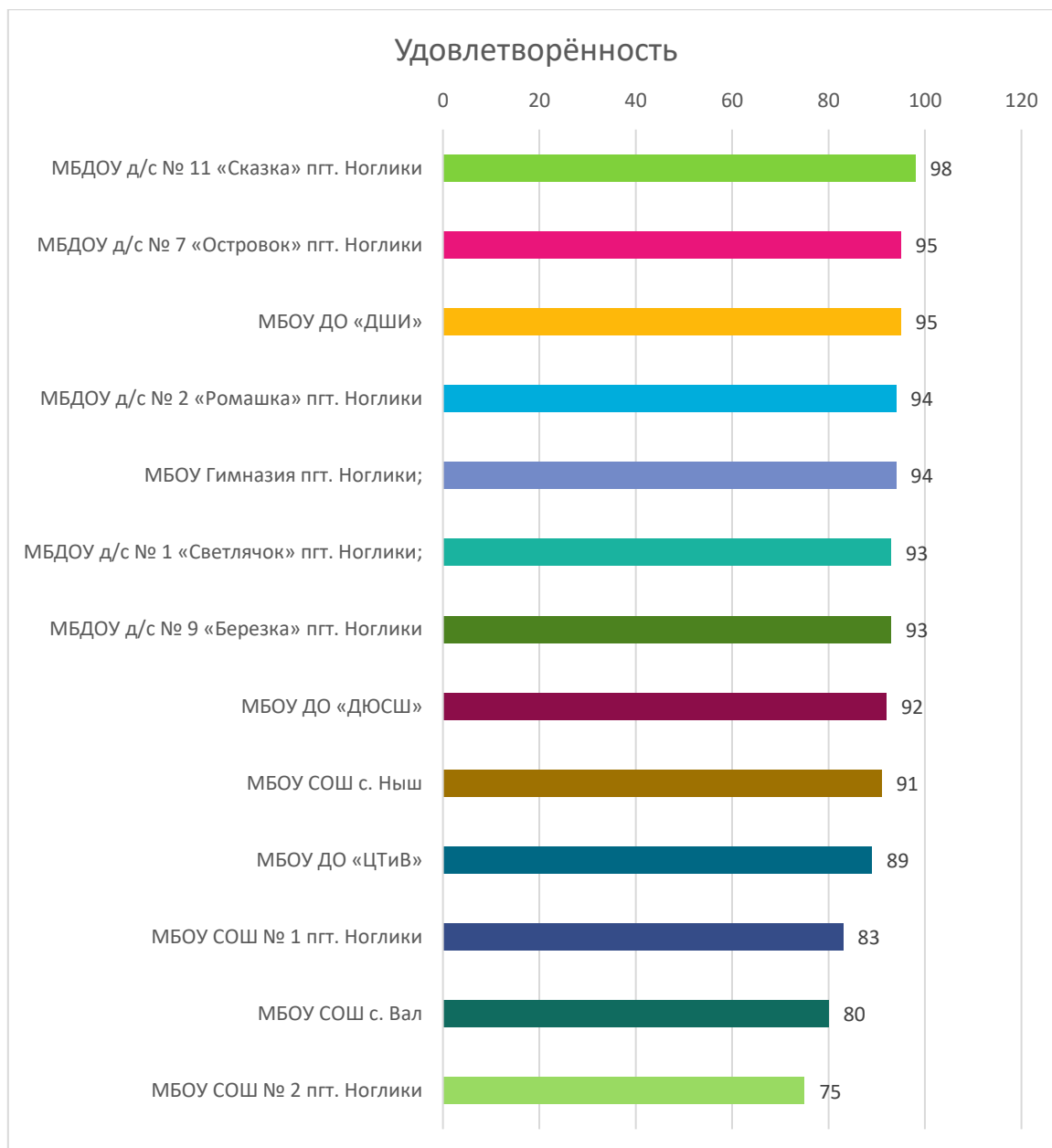
Лучшие результаты показали организации:

- ✓ МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики
- ✓ МБОУ ДО «ДШИ»
- ✓ МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;
- ✓ МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;
- ✓ МБОУ ДО «ДЮСШ»

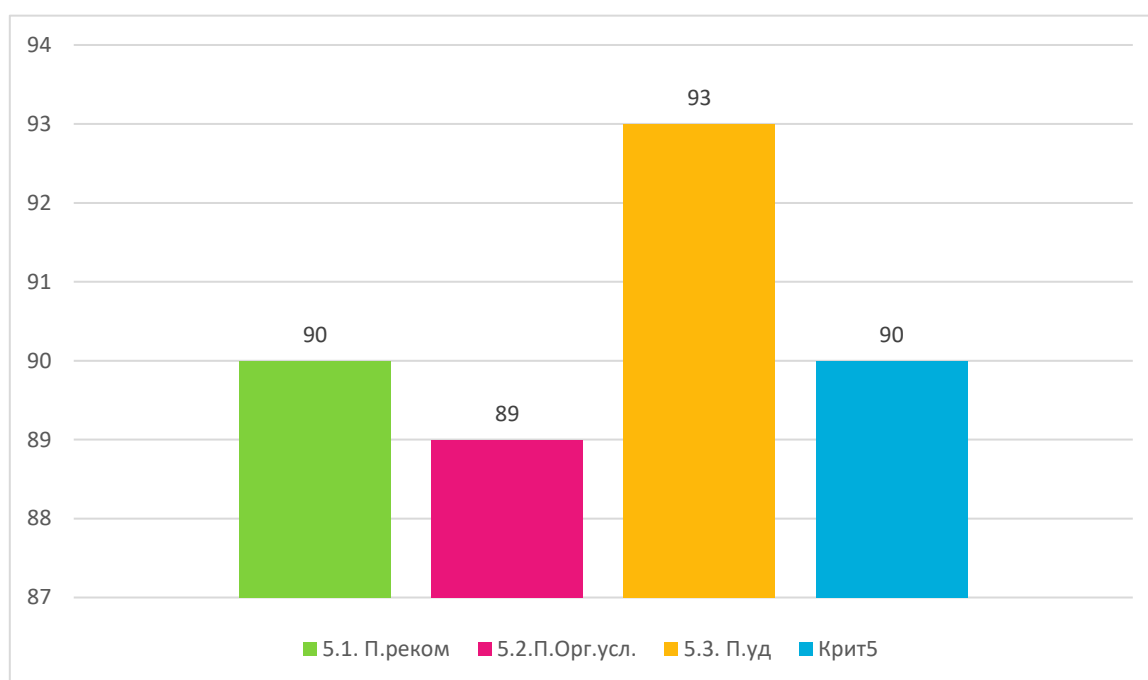
№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.д ист.У	
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	97	96	100	97
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	100	100	100	100
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	94	94	100	95
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	90	90	100	92
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	95	96	100	96
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	84	92	100	90
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	85	88	100	89
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	96	98	100	98
9	МБОУ СОШ с. Вал	71	72	100	77
10	МБОУ СОШ с. Ныш	86	97	100	93
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»	86	86	100	89
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»	94	99	100	97
13	МБОУ ДО «ДШИ»	98	100	100	99
среднее		90	93	100	93

5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В среднем, обследованные организации получили оценку по данному критерию на уровне 90 баллов из 100 возможных. При этом отличные оценки по данному критерию получили 11 организаций, хорошие – 2 организации. Диапазон оценок – от 75 до 100.



Анализ показателей выявил, что все показатели принимают очень высокие значения. Значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составило 90 баллов. Показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» - 89 баллов. Показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» - 93 балла.



При этом наиболее высокие баллы получили следующие организации:

- ✓ МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики
- ✓ МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики
- ✓ МБОУ ДО «ДШИ»

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5
		5.1. Преком	5.2. П. Орг. усл.	5.3. П. уд	
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;	91	95	95	93
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	94	94	94	94
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	94	95	96	95
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	91	94	96	93
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	98	99	98	98
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	78	85	87	83
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	82	66	79	75
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;	98	88	98	94
9	МБОУ СОШ с. Вал	76	85	79	80
10	МБОУ СОШ с. Ныш	94	88	91	91
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»	86	86	100	89
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»	93	90	96	92
13	МБОУ ДО «ДШИ»	100	88	100	95
среднее		90	89	93	90

Выводы и рекомендации

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Ногликского района находится на высоком уровне, что показывают оценки образовательных организаций. Согласно критериям сайта bus.gov.ru, 11 организаций получили отличные оценки (81-100 баллов), 2 организации получили хорошие оценки (61-80 баллов). Диапазон составил от 78 до 92 баллов.

Общий средний балл составил 98. При этом среди критериев, наиболее высокое значение принимает критерий комфортности (95 баллов), открытости и доступности информации (94 балла), доброжелательности и вежливости (93 балла). Далее следуют критерии удовлетворённости условиями осуществления образовательной деятельности (90 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (62 балла).

Лучшими оказались организации, получившие 90 и более баллов:

- ✓ МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики;
- ✓ МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики
- ✓ МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики
- ✓ МБОУ Гимназия пгт. Ноглики;

Анализ по группам организаций показал, что более высокий результат (89 баллов) отмечается в дошкольных образовательных организациях. Меньшее количество баллов отмечается в организациях дополнительного образования (86 баллов). Снижение баллов обусловлено относительно низкими показателями доступности услуг для инвалидов. Более низкие баллы отмечаются в общеобразовательных организациях (84). В этой группе организаций снижены показатели доброжелательности и вежливости и общей удовлетворённости.

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основные недостатки связаны главным образом с недостаточностью условий для инвалидов, однако присутствуют и другие недостатки.

Образовательная организация	Недостатки
МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики	Отсутствие условий для инвалидов (адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	Отсутствуют некоторые материалы на официальном сайте организации и информационном стенде внутри организации. Сайт получает низкие оценки участников образовательных отношений. Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	Отсутствие условий для инвалидов (адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и

	зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	Снижены субъективные оценки комфортности, причины – в школе тесно, плохое состояние здания, неудобный подъезд и опасный подход детей к школе. Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля). Снижена удовлетворённость графиком работы.
МБОУ Гимназия пгт. Ноглики	Отсутствует часть материалов на стенде и некоторые материалы – на официальном сайте. Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ СОШ с. Вал	Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля). Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью.
МБОУ СОШ с. Ныш	Отсутствует большая часть материалов на информационных стендах. Отсутствие условий для инвалидов (специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ ДО «ЦТиВ»	Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ ДО «ДЮСШ»	Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и

	графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ ДО «ДШИ»	Отсутствие условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

Основные недостатки связаны главным образом с недостаточностью условий для инвалидов, однако присутствуют и другие недостатки.

Образовательная организация	Недостатки
МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики	Обеспечение условий для инвалидов (адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики	Размещение отсутствующих материалов на официальном сайте организации и информационном стенде внутри организации. Сайт получает низкие оценки участников образовательных отношений. Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики	Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики	Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики	Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики	Обеспечение условий для инвалидов (адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)

МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики	Рассмотреть возможность проведения капитального ремонта здания школы, а также расширения площади (а соответственно – обучения в одну смену). Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).
МБОУ Гимназия пгт. Ноглики	Разместить часть материалов на стенде и некоторые материалы – на официальном сайте. Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ СОШ с. Вал	Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля). Проведение курсовой подготовки по формированию субъект-субъектных отношений с обучающимися и родителями.
МБОУ СОШ с. Ныш	Обеспечить наполнение информационных стендов. Обеспечение условий для инвалидов (специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ ДО «ЦТиВ»	Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ ДО «ДЮСШ»	Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
МБОУ ДО «ДШИ»	Обеспечение условий для инвалидов (оборудованных групп пандусами/подъемными платформами, выделенных стоянок

	для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля)
--	--

Инструментарий исследования

АНКЕТА ОБУЧАЮЩИХСЯ И РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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?

1. да

2. нет (переход к вопросу 3)

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. 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»?

1. да

2. 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)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. 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?

1. да

2. нет (переход к вопросу 9)

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. 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.)?

1. да

2. 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)?

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

1. да

2. нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

19. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

20. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

I. Критерий "Открытость и доступность информации об организации":

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие/отсутствие/не требуется (0/1/1)
1	Наличие сведений о деятельности организации, в т.ч. – о научной деятельности для организаций профессионального образования;	
2	Наличие сведений о структуре организации и органах ее управления;	
3	Наличие документов об организации – устава, лицензий на образовательную деятельность и др.;	
4	Наличие сведений о реализуемых образовательных программах, наличие мест для поступления и перевода по каждой из программ	
5	Наличие сведений о финансово-хозяйственной деятельности организации;	
6	Наличие сведений о материально-техническом оснащении образовательного процесса в организации;	
7	Наличие сведений о порядке приема в образовательную организацию, обучения, отчисления, предоставления платных образовательных услуг.	
8	Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;	
9	Наличие информации о языках образования;	
10	Наличие отчета о результатах самообследования.	
11	Наличие сведений руководителя образовательной организации, его заместителей, руководителей филиалов образовательной организации (при их наличии), включающих телефоны, адреса, графики работы;	
12	Наличие сведений о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;	
13	Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации, их контактных данных	
14	Наличие сведений об условиях оказания образовательных услуг, наличии и стоимости платных услуг, информации об условиях проживания в интернате или общежитии	
15	Наличие отчёта о результатах самообследования образовательной организации	
16	О наличии и об условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки и стипендий;	
17	О трудоустройстве/поступлении выпускников	
	Итоговый максимальный балл	

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Информативный блок	Наличие информации (1/0)
-------	--------------------	--------------------------

1	телефон	
2	электронной почты	
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
6	иного дистанционного способа взаимодействия	

II. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг":

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри образовательной организации,	
3	доступность питьевой воды (наличие работающего кулера),	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),	
5	санитарное состояние помещений образовательной организации.	

III. Критерий "Доступность услуг для инвалидов":

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов.

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
1	наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами;	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов,	
4	наличие сменных кресел-колясок,	
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	

	Итоговый балл	
--	---------------	--

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Позиция оценивания	Наличие (1/0)
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 представления 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) (возможность сопровождения работниками организации)	
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	

ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

	Сокращённое наименование организации
1	МБДОУ д/с № 1 «Светлячок» пгт. Ноглики
2	МБДОУ д/с № 2 «Ромашка» пгт. Ноглики
3	МБДОУ д/с № 7 «Островок» пгт. Ноглики
4	МБДОУ д/с № 9 «Березка» пгт. Ноглики
5	МБДОУ д/с № 11 «Сказка» пгт. Ноглики
6	МБОУ СОШ № 1 пгт. Ноглики
7	МБОУ СОШ № 2 пгт. Ноглики
8	МБОУ Гимназия пгт. Ноглики
9	МБОУ СОШ с. Вал
10	МБОУ СОШ с. Ныш
11	МБОУ ДО «ЦТиВ»
12	МБОУ ДО «ДЮСШ»
13	МБОУ ДО «ДШИ»