

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ Л.Л. Кирикова
« _____ » _____ 2020 г.

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ
ЕРМАКОВСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта
канд. соц. наук
подпись, дата

_____ Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук
подпись, дата

_____ Балезина Е.А.

Исполнитель
канд. соц. наук
подпись, дата

_____ Якушина Н.В.

Исполнитель
специалист ИЦ
подпись, дата

_____ Васильев М.Е.

Содержание

Введение.....	3
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности	5
2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования.....	8
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края.....	17
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края	19
5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования Ермаковского района Красноярского края с указанием лучших организаций по результатам анализа.....	27
6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края по результатам НОКУ Ошибка! Закладка не определена.	
7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования Ермаковского района Красноярского края	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 1. Перечень организаций муниципального образования Ермаковского района Красноярского края, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 2. Анкета.....	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.....	29
Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края....	32
Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования	Ошибка! Закладка не определена.
Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования.....	33

Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы **Ошибка! Закладка не определена.**

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Ермаковского района Красноярского края - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. 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 г. «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 Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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».

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации.

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Ермаковского района Красноярского края.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5. Оценка обеспечения в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации.

7. Оценка оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование

получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

11. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

15. Оценка удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

16. Расчет показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций образования Ермаковского района Красноярского края.

Объект исследования – образовательные организации Ермаковского района Красноярского края, осуществляющие образовательную деятельность в 2020 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края в 2020 году на основе общедоступной информации.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий деятельности образовательных организаций, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки образовательных учреждений;

- разработана анкета для организаций, реализующих образовательные программы, в том числе образовательные программы дошкольного образования, присмотр и уход за детьми;

- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;

- разработаны инструкции проведения опроса;

-осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательных организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов следующих респондентов:
 - получатели образовательных услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края;
 - родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством просвещения Российской Федерации. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности образовательных учреждений;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества деятельности общеобразовательных организаций, определили структуру отчета, который состоит из введения, 7 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 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".

Выборка

Генеральная совокупность обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 2458 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов ¹
14	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	91	164	55,49

¹Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.1).

Таблица 2.1 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам)

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	+
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	+
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	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (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);	+	+

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)		
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	+ *
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	+
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+
13. Отчет о результатах самообследования	X	+
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+ *	+ *
15. Документ 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 (при наличии)*	X	+ *
16. Предписания органов, осуществляющих	X	+ *

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*		
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	X	+
18. Информация о формах обучения	X	+
19. Информация о нормативных сроках обучения	X	+
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	+ *	+ *
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	+
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	+ *
24. Информация об акалендарных учебных графиках с приложением их копий	X	+
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	+
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	X	+
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	+ *
28. Информация 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, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	+
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	+ *	+ *
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		
30. Уровень образования	X	+ *
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	+ *
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-	X	+ *

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)		
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые 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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	+ *	+ *
V. Образовательные стандарты		
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	X	+
VI. Руководство. Педагогический состав		
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+
36. Информация 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; ученая степень (при наличии); ученое 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	X	+
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37. Информация 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, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+ *	+ *
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	+
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки(при наличии)*	X	+ *
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	+
46. Информация об трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	+ *
IX. Платные образовательные услуги		
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+ *	+ *
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	+
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	+
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе,	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)		
Всего	15(И_{норм}**)	50(И_{норм}**)

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

** Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (**И_{норм}**), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составная часть независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края

Необходимость анализа критериев независимой оценки образовательной деятельности организаций обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наибольший результат *94,82 балла* набрало муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа".

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Ермаковского района Красноярского края, представлен в таблицах 3.1.2.

Таблица 3.1.2 «Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	94,82	100,00	1

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг, получены следующие результаты:

Таблица 3.2.2 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	87,91	100,00	8

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, второе место заняло муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа", набравшее 70 баллов.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Ермаковского района Красноярского края, представлен в таблицах 3.3.2

Таблица 3.3.2 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	70,00	100,00	2

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», получены следующие результаты:

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	85,27	100,00	13

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», получены следующие результаты:

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	81,65	100,00	13

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен 3 показателями:

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

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку(форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

В результате проведенного анализа получены следующие значения, представленные в таблицах 4.1.2.

Таблица 4.1.2 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям,

реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
б. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ганзыбейская средняя школа"	88,29	100,00	11

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг.

В современных условиях, когда многие родители слабо осведомлены о специфике учебно-методической и учебно-воспитательной деятельности образовательных организаций формирование каналов обратной связи с руководством образовательных организаций, педагогическим составом становится насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи, как образовательная организация, так и семья должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии, сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями образовательной организации, можно сказать, что в каждой ОО созданы условия для взаимодействия с руководством и педагогическими работниками образовательной организации, но каналы взаимодействия различаются.

Самыми распространенными инструментами коммуникаций служат телефон и электронная почта. Со всеми образовательными организациями Ермаковского района Красноярского края можно связаться по телефону. Наиболее распространенной формой электронного обращения является кнопка «Обратная связь». Также используются формы: «Гостевая книга», «Интернет приемная».

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1. Полученные данные представлены в таблицах 4.2.2.

Таблица 4.2.2 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим

образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	100,00	100,00	1

1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.3.2

Таблица 4.3.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	95,82	100,00	6

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная

соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.4.2.

Таблица 4.4.2 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	100,00	100,00	1

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.5.2.

Таблица 4.5.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	75,82	100,00	9

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и 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.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1.Наличие в помещениях образовательной организации на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1.представлен 5 позициями оценивания.Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.6.2.

Таблица 4.6.2 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	80,00	100,00	1

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1.Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1.представлен 6 позициями оценивания.Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.7.2.

Таблица 4.7.2 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	40,00	100,00	2

3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.8.2.

Таблица 4.8.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	100,00	100,00	1

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.9.2.

Таблица 4.9.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	83,52	100,00	11

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.10.2.

Таблица 4.10.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	84,62	100,00	11

4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (потелефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.11.2.

Таблица 4.11.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	90,11	100,00	7

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.12.2.

Таблица 4.12.2 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	79,12	100,00	11

5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.13.2.

Таблица 4.13.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	83,52	100,00	9

5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблицах 4.14.2.

Таблица 4.14.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	82,42	100,00	8

5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования Ермаковского района Красноярского края с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Министерства образования и науки Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ермаковского района Красноярского края, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности.

В таблицах 5.1.1-5.1.3 представлен рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ермаковского района Красноярского края.

Полный рейтинг по итоговому показателю независимой оценки приведен в таблицах 5.1.2.

Таблица 5.1.2 Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования Ермаковского района Красноярского края, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	83,93	100,00	13

Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

1. Показатели, характеризующие **открытость и доступность информации** об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

п/п	Показатели
.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами ² : <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
.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)

2. Показатели, характеризующие **комфортность условий**, в которых осуществляется образовательная деятельность

п/п	Показатели
.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации

² Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

п/п	Показатели
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

3. Показатели, характеризующие **доступность образовательной** деятельности для инвалидов

п/п	Показатели
.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - 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 сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или надому
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)

4. Показатели, характеризующие **доброжелательность, вежливость** работников организации

п/п	Показатели
.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.)(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

п/п	Показатели
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

5. Показатели, характеризующие **удовлетворенность условиями** осуществления образовательной деятельности организаций

п/п	Показатели
.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)
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края

Организация	Предложения и замечания
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"	<p>Оснащение школы ноутбуками для детей в кабинетах информатики и начальных классов, замена самодельных информационных стендов на фабричные, установление в фойе плазменного телевизора, по которому будет транслироваться информация с разных мероприятий.</p> <p>Уменьшить нагрузку на учеников</p> <p>Быть вежливыми!</p> <p>необходим капитальный ремонт здания</p> <p>Не мешало бы поставить видео наблюдение в классах.</p> <p>Хотелось бы более современное оборудование, мебель и т.д. Есть острая проблема нехватки кадров.Очень надеемся продолжить обучение в очной форме.</p> <p>Будьте добрее к людям</p> <p>Проверить профпригодность многих учителей</p> <p>нужна специальная парта для ребенка</p> <p>Обеспечить всех детей бесплатным питанием</p> <p>отремонтировать крышу школы</p> <p>нужны специалисты для детей инвалидов</p> <p>Иметь подход к детям, которые отстают</p> <p>Улучшить материально-техническую базу. мало компьютеров.</p> <p>сделать ремонт потолков, протекает крыша школы</p> <p>Хороших преподавателей</p> <p>Плохая Образовательная база</p>

ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО
ОРГАНИЗАЦИЯМ, РЕАЛИЗУЮЩИМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ
НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО И (ИЛИ) СРЕДНЕГО
ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

ПРОТОКОЛ №6
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа"

Регион: Красноярский край

Адрес: 662840, Красноярский край, Ермаковский р-н, п. Танзыбей, Набережная ул., д. 27 А

Ф.И.О. руководителя: Кильдибекова Антонина Михайловна

Контактный телефон: 8(39138) 29439

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 16.03.2020-24.07.2020

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
1	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:	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации:	88,29 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		14	11,5	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		100 баллов

	- телефона;	- телефона;	4 из 4 оцениваемых индикаторов		
	- электронной почты;	-электронной почты;			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");			
	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации:	95,82 баллов
		1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	78	74	
		1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	62	60	
Итого по критерию 1					94,82 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	Количество комфортных условий предоставления услуг:		

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений организации;</p>	5 из 5 оцениваемых индикаторов		100 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для образовательных организаций		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:	75,82 баллов
			91	69	
Итого по критерию 2					87,91 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:		80 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	4 из 5 оцениваемых индикаторов		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;			
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации				

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		40 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	2 из 6 оцениваемых индикаторов		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- 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);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов
		3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	4	4	
Итого по критерию 3					70 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной	

				организации:	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	91	76	83,52 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	91	77	84,62 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	91	82	90,11 баллов
Итого по критерию 4					85,27 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	91	72	79,12 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации	91	76	83,52 баллов

		внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	91	75	82,42 баллов
	Итого по критерию 5				81,65 баллов
ИТОГО по всем критериям					83,93 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) (частично)

Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- сменные кресла-коляски

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- 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)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ
- об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

- о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) (частично)

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому