

ОТЧЕТ

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ,
САРГАТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ректор АН ПОО "МАНО "
д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ
_____ В.И.Гам

Омск - 2018

Содержание

Введение	3
Цель и задачи проведения независимой оценки	4
Объект независимой оценки	5
Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки ОО	7
Инструментарий исследования	10
Результаты по критерию 1. "Открытость и доступность информации об организации"	13
Результаты по критерию 2. "Комфортность условий предоставления услуг"	20
Результаты по критерию 3. "Доступность услуг для инвалидов"	24
Результаты по критерию 4. "Доброжелательность, вежливость, работников организаций"	26
Результаты по критерию 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	28
Итоговые результаты	31
Приложение	32

Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее НОК ООД) Саргатского муниципального района Омской области проведена Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»), на основании договора на оказание услуги по организации и проведению процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности №160 от 19.09.2018 г..

Качество условий осуществления образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, оценивалась по пяти критериям, определенным на федеральном уровне и нашедшим свое отражение в Федеральных законах и документах Министерства образования и науки Российской Федерации:

- открытость доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;

(- Ст. 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

- Федеральный закон от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

- - Приказ №344 н от 31 мая 2018 г. Минтруда и соцразвития «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».

Анализ сайта ОО осуществлялся в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013г. №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» с учетом изменений, внесенных Постановлением Правительства РФ от 17 мая 2017 г. №575 и 7 августа 2017 г. № 944, Приказом №785 от 29 мая 2014 года (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации».

В качестве рекомендаций по процедуре проведения независимой оценки качества условий организаций, осуществляющих образовательную деятельность, использовались прошедшие процедуру общественного обсуждения и независимой антикоррупционной экспертизы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» regulation.gov.ru проекты Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность», проекта Приказа Минтруда России «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов НОК ООД и их интерпретации».

Экспертами выступили сотрудники АН ПОО «МАНО». Всего в проведении независимой оценки участвовало 3 эксперта. При этом экспертиза образовательной организации была проведена по двум направлениям:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной по результатам изучения и оценки информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (изучения мнения получателей услуг).

В рамках организации независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организации, были осуществлены следующие мероприятия:

- тиражирование материалов для экспертов;
- обучающие семинары для экспертов по вопросам организации и проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- создана платформа на сайте организатора-оператора, обеспечено программное сопровождение формирования электронного массива данных в рамках сбора, обобщения, анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Цель проведения независимой оценки

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - организации), проводилась в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

(Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) "Об образовании в Российской Федерации").

Части 4 и 5 статьи 95.2 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, №50, (Часть III), ст.7563)).

Проведение НОК ООД включало решение следующих **задач**:

- 1) выявление и анализ практики оказания образовательных услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность;
- 2) получение сведений о качестве условий осуществления образовательной деятельности от получателей образовательных услуг;
- 3) выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям: открытость доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг;
- 4) систематизация выявленных проблем деятельности образовательных организаций по созданию условий образовательной деятельности и их качеству, подготовка аналитического отчета.

Объект независимой оценки

Таблица 1.

Наименование образовательной организации		Место нахождения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Адрес электронной почты
1.	МБОУ "Андреевская СОШ"	646411, Омская область, Саргатский район, с. Андреевка, ул. 1 Мая, д. 1	http://ouandreev.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/6589	ascool_08@mail.ru
2.	МБОУ "Баженовская СОШ"	646418, Омская область, Саргатский район, с.Баженово, ул. Кооперативная, 56	http://oubaj.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/187809	bschule@mail.ru
3.	МБОУ "Верблюженская СОШ"	646404, Омская область, Саргатский район, село Верблюжье, ул. Почтовая.д. 14	http://ouverb.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/200292	werbluschje@mail.ru
4.	МБОУ "Десподзиновская СОШ"	646408, Омская область, Саргатский район, д. Десподзиновка, ул. Школьная, 13	http://oudesp.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/187811	despsh@mail.ru
5.	МБОУ "Ивановская СОШ"	646410, Омская область, Саргатский район, д. Ивановка, ул. Комсомольская, д. 11	http://ouiivan.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/187808	despsh@mail.ru
6.	МБОУ "Михайловская СОШ"	646407, Омская область, Саргатский район, д. Михайловка, ул. Специалистов, 1А	http://oumich.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/61007	despsh@mail.ru
7.	МБОУ "Нижнеиртышская СОШ" им. М.Н.Макарова	646402, Омская область, Саргатский район, с.Нижнеиртышское, ул. Центральная, 18	http://ounizh.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/139497	nsoch@mail.ru
8.	МБОУ "Новотроицкая СОШ"	646419, Омская область, Саргатский район, с. Новотроицкое, ул. Центральная, 1 "А"	http://ountr.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/41328	mounowshkola@mail.ru
9.	МБОУ "Преображенковская СОШ"	646403, Омская область, Саргатский район, д. Преображенковка, ул.	http://oupreo.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/161914	preobrschkola@mail.ru

		Центральная, 27а			
10.	МБОУ "Саргатский лицей"	646400, Омская область, Саргатский район, р.п. Саргатское, ул. Тарская, д. 12	http://oulicey.sarg.obr55.ru/	http://bus.gov.ru/pub/info-card/70433	lices@yandex.ru
11.	МБОУ "Увалобитиинская СОШ"	646421, Омская область, Саргатский район, с. УвальнаяБития, ул. Школьная, 9	http://ouuval.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/168631	bitija@rambler.ru
12	МБОУ "Хохловская СОШ"	646414, Омская область, Саргатский район, с. Хохлово, ул. Центральная, 1	http://ouxoxlov.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/186574	roxlovoschool@mail.ru
13	МБОУ "Шараповская СШ"	646418, Омская область, Саргатский район, с. Щербаки, ул. Кооперативная, 56	http://oushar.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/48674	lavlinskaya_1971@mail.ru
14	МБОУ "Саргатская ООШ"	646400, Омская область, Саргатский район, р.п. Саргатское, ул. Худенко, д. 67	http://ousarg.sarg.obr55.ru	http://bus.gov.ru/pub/info-card/4057	moycargatskaiiooh@mail.ru

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность, проводилась в отношении следующего типа образовательных организаций:

Таблица 2.

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Общеобразовательная организация	14
Дошкольная образовательная организация	8
Организация дополнительного образования	2

Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, проводилась по следующим критериям и показателям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом N 392-ФЗ:

Критерий	Показатель
1. <i>Открытость и доступность информации об образовательной организации</i>	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации").</p> <p>1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</p> <p>1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>
2. <i>Комфортность условий предоставления образовательных услуг</i>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг</p> <p>2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях .</p> <p>2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>

- 3. Доступность услуг для инвалидов**
- 3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
- 3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими
- 3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
- 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**
- 4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- 4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**
- 5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- 5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- 5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями (метод контент-анализа, наблюдение, контрольная закупка);
- мнение получателей услуг о качестве условий образовательной деятельности (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации и пр.).

Структура качества услуги рассматривается исходя из деления гипотетических потребностей потребителя услуги на три группы: функциональные, информационные и эмоциональные.

Так, *функциональные потребности* потребителя услуги удовлетворяются путем ее оказания за определенное время. При этом *временной критерий* состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы учреждения, которое должно быть удобно, например, работающему потребителю услуги.

Информационные потребности потребителя услуги включают в себя *содержание информации*, которое должно быть понятно для получателя услуги (адаптированность терминологии, которая содержится в ответе, связь содержания ответа с актуальной потребностью потребителя услуги); *конфиденциальность информации*, которая выражается в предоставлении услуги «без свидетелей».

Эмоциональные потребности потребителя услуги выражаются через его удовлетворенность отношением работников ОО к потребителю услуги, уровнем обслуживания в части решения проблемы, с которой обратился потребитель.

Объектом исследования стала деятельность организации (ее должностных лиц) по созданию условий для организации образовательной деятельности.

Предметом исследования явилась оценка качества условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Инструментарий исследования

Для формирования массивов данных по каждому критерию независимой оценки, заполнения отчётных форм предоставления итоговой информации на основе анкет, протоколов экспертов, систематизации выявленных проблем использовался единый порядок 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 (далее - Единый порядок), разработанный в соответствии частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. N 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" (далее - Федеральный закон N 392-ФЗ).

Единый порядок определяет порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - организации социальной сферы) в целях обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - независимая оценка качества, оценка) и их интерпретации.

С целью обеспечения единого подхода к формированию количественных результатов оценки в Едином порядке применяются следующие понятия:

значимость критерия оценки качества - вес критерия оценки в совокупности критериев оценки, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение критерия оценки качества - количественная оценка критерия по совокупности показателей оценки качества с учетом его значимости, выраженная в баллах;

значимость показателя оценки качества - вес показателя оценки качества в совокупности показателей оценки по каждому критерию, установленных в соответствии с требованиями Единого порядка, выраженный в процентах;

значение показателя оценки качества - количественная характеристика показателя с учетом его значимости, выраженная в баллах;

параметры показателя оценки качества - совокупность признаков показателя, из наличия или отсутствия которых формируется количественная характеристика показателя оценки качества;

индикаторы параметров оценки качества - доступная наблюдению и измерению характеристика параметров оценки качества;

результат независимой оценки качества - итоговая оценка в баллах, получаемая в ходе независимой оценки качества по совокупности критериев оценки качества, рассчитанная с учетом их значимости.

Представим методику расчета количественных результатов по каждому критерию и в целом по всем критериям.

В соответствии с нормативными документами НОК УООД проводится по 15 показателям пяти критериев; 6 - из 1-й, 2-й и 3-ей групп критериев (1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2) - (I блок) оценивается в баллах по шкале от 0 до 100; 9 показателей (II блок) - по одному из 1, 2, 3 групп (1.3, 2.3, 3.3) и полностью из 4-й и 5-й групп (4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3) – как доля (проценты) удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, комфортностью условий предоставления услуг, доступностью образовательных услуг для инвалидов, а также оценка доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенность условиями оказания услуг - в пределах значений от 0 до 100 %, а далее переводится в баллы с учетом коэффициентов значимости каждого показателя в своей группе критериев.

Приведем в таблице обозначения для каждого показателя блоков *I* и *II*.

Таблица 3. Обозначение показателей, коэффициенты значимости показателей.

Критерий	Показатель	<i>I</i> блок	<i>II</i> блок	Значимость показателя a_i^m ($m=1,2,3,4,5$; $i=1,2,3$)
1.	1.1.	Π_1^1		0,3
	1.2.	Π_2^1		0,3
	1.3.		Π_3^1	0,4
2.	2.1.	Π_1^2		0,3
	2.2.	Π_2^2		0,4
	2.3.		Π_3^2	0,3
3.	3.1.	Π_1^3		0,3
	3.2.	Π_2^3		0,4
	3.3.		Π_3^3	0,3
4.	4.1.		Π_1^4	0,4
	4.2.		Π_2^4	0,4
	4.3.		Π_3^4	0,2
5.	5.1.		Π_1^5	0,3
	5.2.		Π_2^5	0,2
	5.3.		Π_3^5	0,5

Расчет обоих блоков показателей производится по данным анкет, одна из которых заполняется экспертом организации–оператора на основании данных, размещенных на официальном сайте обследуемой образовательной организации либо другой опубликованной официальной информации, вторая – собирается организацией-оператором посредством анкетирования потребителей образовательных услуг, проводимого с помощью анкетирования на специально созданной интернет-платформе организации-оператора.

Значение каждого из 6 показателей *I* блока сначала усредняется по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

$$\Pi_i^{m*HO} = \sum_{k=1}^N x_{ik}^m / N(1)$$

где

x_{ik} – значение *i*-го показателя критерия *m* по данным *k*-той анкеты в баллах;
 $m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

N – количество анкет, заполненных независимыми оценщиками (*HO*).

Далее рассчитывается среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (2) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора (*OO*), по формуле:

$$\Pi_i^m = (\Pi_i^{m*HO} + \Pi_i^{m*OO}) / 2(2)$$

где

Π_i^{m*HO} – среднее значение *i*-го показателя критерия *m* качества условий образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (2), в баллах; $m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

Π_i^{m*OO} – значение *i*-го показателя критерия *m* качества условий образовательной деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации – оператора, в баллах; $m=1, 2, 3$; $i=1, 2$.

Средние значения для 9-и показателей II блока рассчитывается только по данным анкет, размещенных на платформе оператора в открытом доступе. Каждый показатель рассчитывался в баллах, значение каждого из которых соответствовало определенному варианту ответа в анкете. Соответствие «значение балла – вариант ответа» по всем 15 показателям проводится по алгоритму, изложенному в проектах Минтруда и Минобр и науки РФ.

В опросе удовлетворенности потребителей качеством условий образовательной деятельности в ОО принимают участие респонденты (25% от общего количества обучающихся).

В процессе обработки анкет с помощью специальной программы производится подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносится со значением балла равным или большим 4, значение которого определяет границу между респондентами, которые удовлетворены качеством условий образовательной деятельности и не удовлетворены.

Расчет доли удовлетворенных качеством условий образовательной деятельности осуществляли по формуле:

$$\Pi_i^m = N_{i,4}/N \quad (3)$$

где

$N_{i,4}$ – количество анкет, в которых значение i – того показателя равно или больше 4 баллов;

N – общее количество заполненных и обработанных анкет; $m=1, 2, 3, 4, 5$; $i=1, 2, 3$.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$\Pi_{cp_4}^m = \Pi_i^m * 10. \quad (4)$$

Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_2^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (5)$$

Для расчета количественных результатов независимой оценки в целом устанавливается значимость критериев оценки качества:

Таблица 4. Значимость критериев

N	Критерии	Коэффициент значимости критериев	Значимость критерия b^m
1.	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%	0,2
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%	0,2
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%	0,15
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%	0,15
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	0,3
		100%	

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится далее в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом: 1% = 1 балл.

Таким образом, максимальное значение итогового результата НОК УООД по всем критериям (S) – 100 баллов.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S = \sum_{m=1}^5 b^m * K^m = b^1 * K^1 + b^2 * K^2 + b^3 * K^3 + b^4 * K^4 + b^5 * K^5$$

(6)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах; b^m - значимость m -го критерия.

По значению итогового показателя далее можно определить рейтинг организации внутри региона. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (федеральный) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых оценок по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка, таким образом можно получить оценку для определения рейтинга региона среди всех субъектов Российской Федерации.

Результаты по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации»

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013г. №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» с учетом изменений, внесенных Постановлением Правительства РФ от 17 мая 2017 г. №575 и 7 августа 2017 г. № 944, образовательные организации должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, создании условий для образовательной деятельности, тем самым обеспечивая информационную открытость ОО.

Оценивая открытость и доступность информации об ОО, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на сайте, но и наличие доступности взаимодействия с получателем услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращения потребителей по телефону, электронной почте, с помощью других электронных сервисов. Поэтому для оценки степени открытости и доступности информации об ОО эксперты использовали методы контент-анализа с использованием оценочного листа и эксперимент «Контрольная закупка».

Полученные результаты рассмотрим отдельно по каждому методу проведения.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа был применен для исследования наличия информации по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации», включающей:

- полноту и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru;

- наличие информации об организации образовательной деятельности (материально-технических, финансовых, кадровых, санитарно-гигиенических, комфортных условий, организации питания, оздоровления и медицинского обслуживания);
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации; др);
- наличие информации о проведении анкетирования, экспресс-опросов потребителей образовательных услуг;
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

В целом, изучалось наличие следующей информации, далее определялось балльное ее выражение(в соответствии с рекомендациями Минтруда и соцразвития):

- а)** - о дате создания образовательной организации, об учредителе, учредителях образовательной организации, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- 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);
- адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);
- сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии);
- об уровне образования;- о формах обучения;- о нормативном сроке обучения;
- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации);
- об описании образовательной программы с приложением ее копии;
- об учебном плане с приложением его копии;
- об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);
- о календарном учебном графике с приложением его копии;
- о методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, а также об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- 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);
- о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии);
- о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;
- должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адрес электронной почты;

- 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;
- о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, 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);
- о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;
- 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;
- 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;
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года; о трудоустройстве выпускников;
- б) копии: устава образовательной организации; лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями); плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации; локальных нормативных актов, предусмотренных [частью 2 статьи 30](#) Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;
- в) отчет о результатах самообследования;
- г) документо порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;
- г(1)) документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за 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;
- д) предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний;
- е) иная информация, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приведем результаты, полученные по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации» по каждой образовательной организации (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), рис.1а),б),в) для каждого типа заявленных к независимой оценке качества условий образовательных организаций :

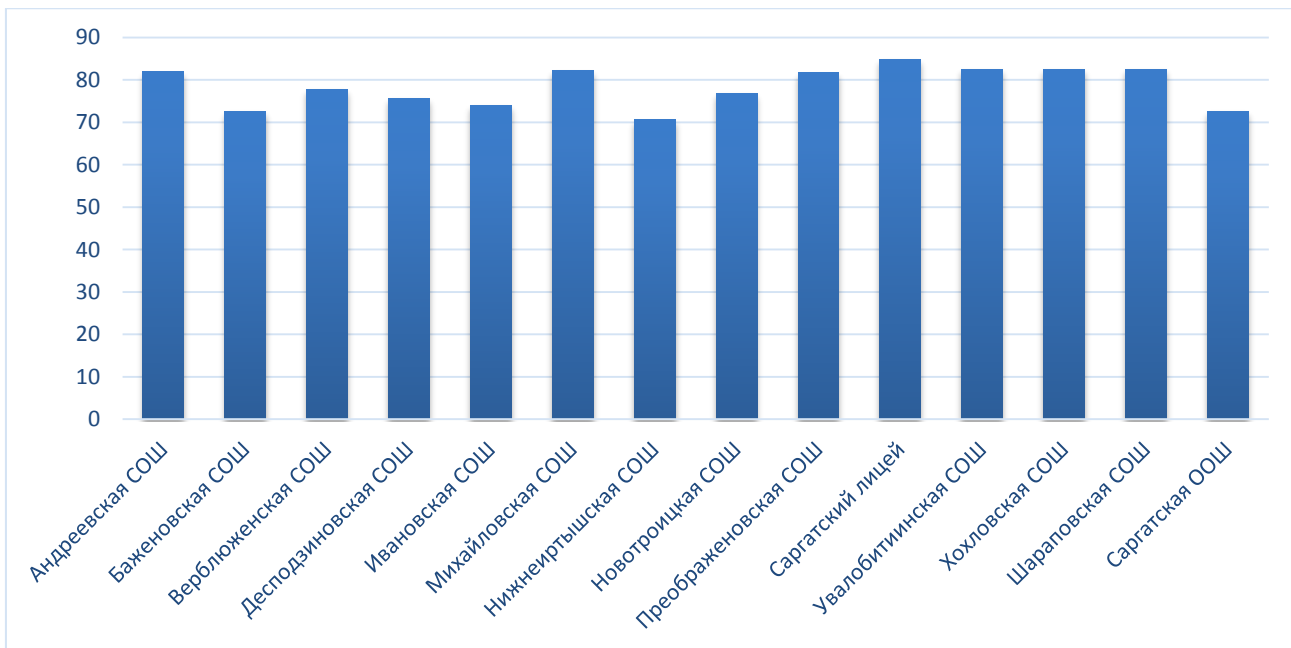


Рис 1 а). Рэнкинг СОШ, ООШ по Критерию 1. *Открытость и доступность информации об организации*

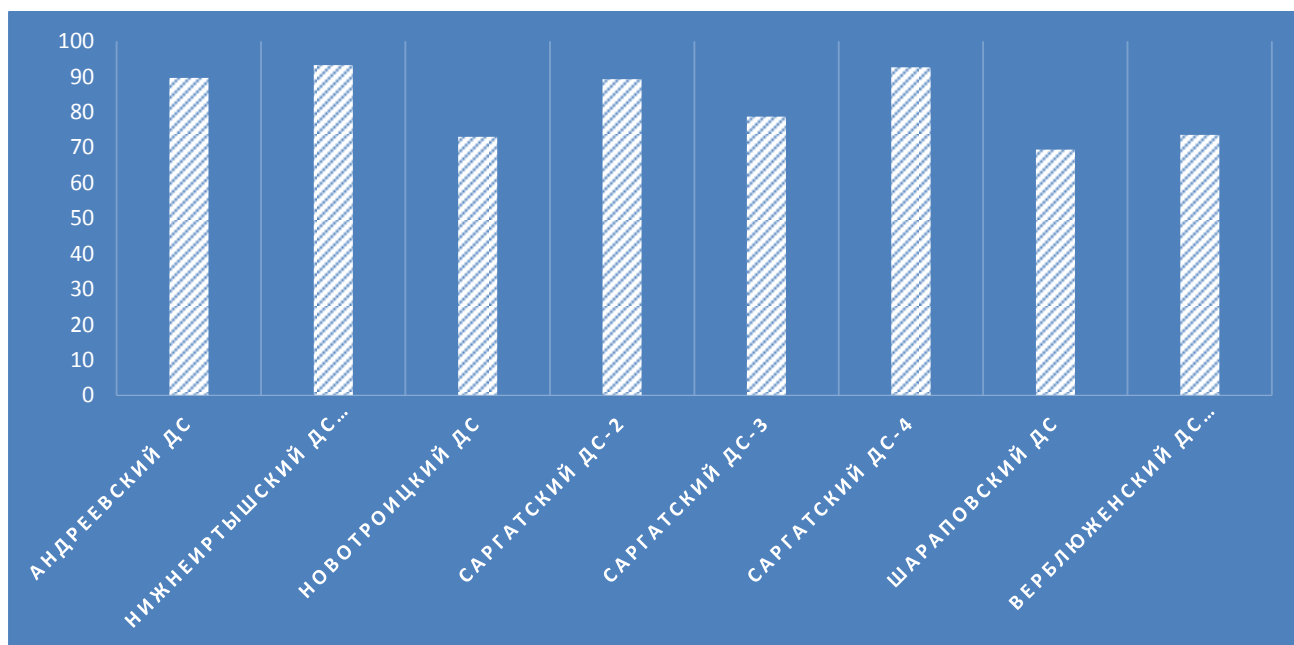


Рис 1 б). Рэнкинг ДОО по Критерию 1. *Открытость и доступность информации об организации*

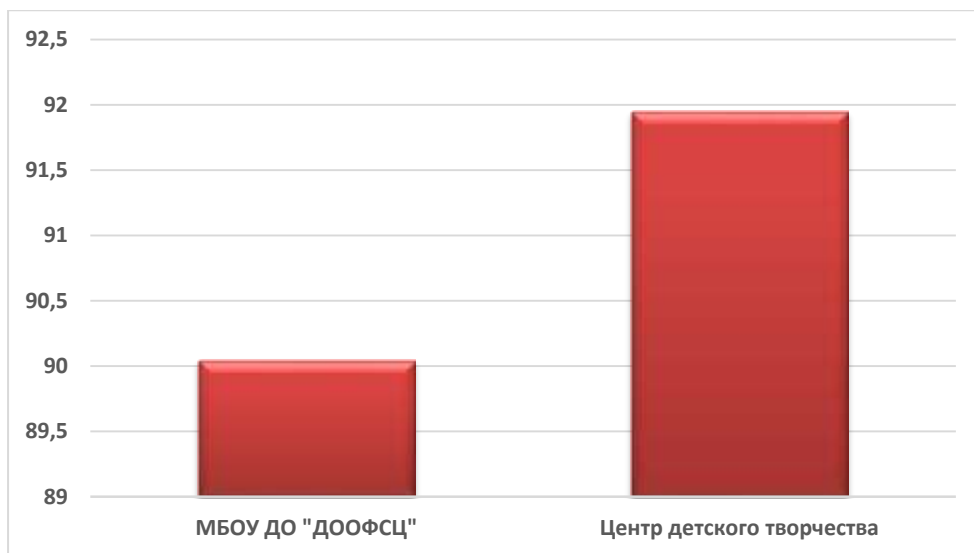


Рис 1 в). Рэнкинг организаций ДО по Критерию 1. Открытость и доступность информации об организации

Максимальное количество баллов по Критерию 1 (по типам организаций) – у Увалобитиинской СОШ, Хохловской СОШ, Шараповской СОШ (82,6 баллов, что составляет 82,6%), Нижнеиртышского детского сада «Солнышко»-93,25 (93,25%), Центра детского творчества – 91,95 (91,95%); минимальное – у Нижнеиртышской СОШ – 70,6 (70,6%), Шараповского детского сада – 69,4, МБОУ ДО «ДООФСЦ» - 90,05 (90,05%).

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях осуществления образовательной деятельности организациями Саргатского муниципального района Омской области, осуществляющими образовательную деятельность, показал:

- сайты организации оформлены в соответствии с требованиями Приказа №785 (ред. от 02.02. 2016)ФС по надзору в сфере образования и науки; постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (с изменениями от 17 мая 2017 года № 575) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации» главное меню сайтов содержит большой массив файлов, отдельно структурируется информация для работников организации и родителей;

- образовательные организации адаптировали официальный сайт для лиц с нарушением зрения (кроме МБОУ «Верблюженская СОШ», МБОУ «Новотроицкая СОШ», МБОУ «Саргатская ООШ»).

- прослеживается система в организации своевременного заполнения сайта информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления, поиска по сайту;

- для обеспечения доступности взаимодействия получателей образовательных услуг с руководителями муниципального уровня и самой организацией представлены телефоны и адреса электронной почты с активными ссылками;

- сайты организаций зарегистрированы на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru

- на всех сайтах размещены организационные документы (кроме МБОУ «Шараповская СШ, МБОУ «Саргатская ООШ», МБОУ «Новотроицкая СОШ»), информация о реализации ФГОС (кроме МБОУ «Андреевская СОШ», МБОУ «Баженовская СОШ»), активны ссылки на тексты, представлены сведения о руководителях, Учредителе.

- на сайте размещены ссылки на единую коллекцию цифровых ресурсов (МБОУ «Андреевская СОШ»);

- все образовательные организации представили полную информацию о руководителе.

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 1.1., 1.2. , 1.3 (Оценочного листа по критерию открытости и доступности информации отдельно по приведенным в программе

экспертизы индикаторам), которые определены в расчете деления суммы баллов, полученным при анализе всех сайтов ОО на количество сайтов (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)).

Таблица 5. Результаты по индикаторам Критерия 1.

Индикатор Критерия 1	Максимальный балл
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации	30
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30
1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	40
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 1.

Таблица 6

Индикатор	Средний балл		
	СОШ, ООШ	ДОО	ДО
1.1.	18,74	18,79	23,18
1.2.	20,27	23,81	28,43
1.3.	39,46	39,85	39,4
По критерию 1	78,47	82,47	91

Таким образом, данные индикаторы составляют от 78% до 91% от максимального процента соответствия данному критерию.

Детализированный анализ содержания информации по каждому индикатору критерия 1 представленных к экспертизе образовательных организаций выявил следующие замечания:

по индикатору 1.1.:

- нарушаются сроки обновления новостной строки (МБОУ «Михайловская СОШ», МБОУ Новотроицкая СОШ», МБДОУ «Новотроицкий детский сад», МБДОУ «Верблюженский детский сад «Теремок»;

- отсканированные копии организационных документов не содержат подписей руководителя в реквизите утверждения, не оформлены титульные листы (МБОУ «Десподзиновская СОШ», МБОУ Михайловская СОШ», МБОУ «Нижеиртышская СОШ», МБОУ «Преображенская СОШ», МБОУ «Саргатский лицей», МБДОУ «Саргатский детский сад №2», МБДОУ «Саргатский детский сад №3», МБДОУ «Верблюженский детский сад «Теремок», МБОУДО «ДОООФСЦ» - 42% представленных к независимой экспертизе образовательных организаций.

- в разделе «Документы» не представлены Правила внутреннего трудового распорядка (МБОУ «Баженовская СОШ», МБОУ «Верблюженская СОШ», МБОУ «Десподзиновская СОШ», МБОУ «Саргатский Лицей», МБОУ «Саргатская ООШ», МБДОУ «Новотроицкий детский сад», МБДОУ «Саргатский детский сад №3», МБДОУ «Саргатский детский сад №4», МБДОУ «Верблюженский детский сад «Теремок», МБОУ ДО «Центр детского творчества», и

Коллективный договор (МБОУ «Баженовская СОШ», МБОУ «Верблюженская СОШ», МБОУ «Нижнеиртышская СОШ», МБОУ «Саргатский лицей», МБОУ «Саргатская ООШ», МБДОУ «Саргатский детский сад №3», », МБДОУ «Саргатский детский сад №4»);

- отсутствуют Положения о структурных подразделениях (МБОУ «Шараповская СШ-Калмагульская НШ; МБОУ «Ивановская СОШ» - Краснопутинская НШ; МБОУ «Хохловская СОШ» - Интенесская ООШ; МБОУ «Новотроицкая СОШ» - Индерская ОШ; МБОУ «Увалобитиинская СОШ» - Аксеновская НШ);

- нет Положения о персональных данных у 88% организаций, за исключением МБДОУ «Саргатский детский сад №3», МБДОУ «Шараповский детский сад», МДОУ «Верблюженский детский сад «Теремок»;

- на сайте нет Лицензии (МБДОУ «Новотроицкий детский сад», МБОУ «Нижнеиртышская СОШ» Устава - МБОУ «Шараповская СШ», МБОУ «Саргатская ООШ», МБДОУ «Новотроицкий детский сад»);

- не представлен отчет о самообследовании - МБОУ «Десподзиновская СОШ», МБОУ «Нижнеиртышская СОШ», МБОУ «Саргатский лицей», МБОУ «Саргатская ООШ», МБДОУ Новотроицкий детский сад», МБДОУ «Шараповский детский сад»;

- нет аннотаций к рабочим учебным программам у 50% общеобразовательных организаций (МБОУ «Андреевская СОШ», МБОУ «Баженовская СОШ», МБОУ «Нижнеиртышская СОШ», МБОУ «Новотроицкая СОШ», МБОУ «Саргатский лицей», МБОУ «Увалобитиинская СОШ», МБОУ «Саргатская ООШ»;

- нет Образовательной программы (МБДОУ «Андреевский детский сад» - файл не найден по ссылке, МБДОУ «Саргатский детский сад №2», МБДОУ «Шараповский детский сад»;

- нет информации о ФГОС (МБОУ «Андреевская СОШ – открывается стр. «Образование» МБДОУ «Новотроицкий детский сад»;

- не представлен Годовой календарный график на 2018-2019 уч. год (МБОУ «Десподзиновская СОШ», МБОУ «Ивановская СОШ», МБОУ «Михайловская СОШ», МБОУ «Новотроицкая СОШ», МБОУ «Саргатская ООШ», МБДОУ «Новотроицкий детский сад», МБДОУ «Саргатский детский сад №4», МБДОУ «Шараповский детский сад», МБДОУ «Верблюженский детский сад «Теремок»);

- расписание уроков представлено только в МБОУ «Верблюженская СОШ», «Десподзиновская СОШ», МБОУ «Саргатский лицей»); расписание НОД – в МБДОУ «Верблюженский детский сад «Теремок»; расписание - в МБОУ ДО «Центр детского творчества»;

- отсутствует или «устарела» информация о достижениях воспитанников - у 58% образовательных организаций;

- нет информации о дополнительном образовании – у 17 организаций из 20 (85%);

- полную информацию о педкадрах представило МБОУ ДО «ДООФСЦ»;

- только у 8 из 24 руководителей ОО указана профессиональная переподготовка по менеджменту ;

- в сведениях о педагогах отсутствует или неполная информация о квалификации по диплому у 19 из 24 образовательных организаций, что затрудняет определение соответствия занимаемой должности;

- не указаны курсы ПК- МБОУ «Андреевская СОШ», МБОУ «Новотроицкая СОШ», МБОУ «Преображенская СОШ», МБОУ «Саргатский лицей», МБДОУ «Андреевский детский сад», МБДОУ «Саргатский детский сад №2», МБДОУ «Шараповский детский сад», МБДОУ «Верблюженский детский сад «Теремок»;

- допускаются сбои в поиске информации (МБОУ «Саргатский лицей», МБОУ «Саргатская ООШ» .

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации взаимодействия

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);

- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);

- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью образовательной организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан).

В целом в каждой организации обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи.

В 22 образовательных организациях работают интернет-приемные, отдельно введен раздел «Написать директору» (кроме МБОУ «Баженовская СОШ», МБОУ «Десподзиновская СОШ»).

На сайтах МБОУ «Нижнеиртышская СОШ», МБДОУ «Андреевский детский сад», МБДОУ «Нижнеиртышский детский сад «Солнышко», МБОУ «Саргатский детский сад №4», МБДОУ «Шараповский детский сад» организован форум, обеспечивающий действенную обратную связь в оценке качества услуг.

Однако следует отметить следующие замечания:

- не активна ссылка на Учредителя в разделе «Основные сведения» – МБОУ «Баженовская СОШ», МБОУ «Десподзиновская СОШ», МБОУ «Ивановская СОШ», МБОУ «Михайловская СОШ», МБОУ «Новотроицкая СОШ»; МБОУ ДО «Центр детского творчества.

В дошкольных образовательных организациях ссылка активна на сайтах МБДОУ «Андреевский детский сад», МБДОУ «Нижнеиртышский детский сад «Солнышко» и МБОУ ДО «ДООФСЦ».

По индикатору 1.3. – значение индикатора –39,4 – 39,9 из 40 баллов, 98%, от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таким образом, согласно результатам проведенного исследования можно констатировать оптимальную степень открытости и доступности информации об ОО, так как в целом по всем ОО, участвующим в обследовании, среднее количество баллов 83,98, что составило 84 из 100% возможных.

Результаты по критерию 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке комфортности условий составил 100 баллов - 100%.

Приведем результаты по критерию 2 (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), взяв за основу процентное выражение результата по каждому типу образовательной организации (рис.2 а),б),в)).

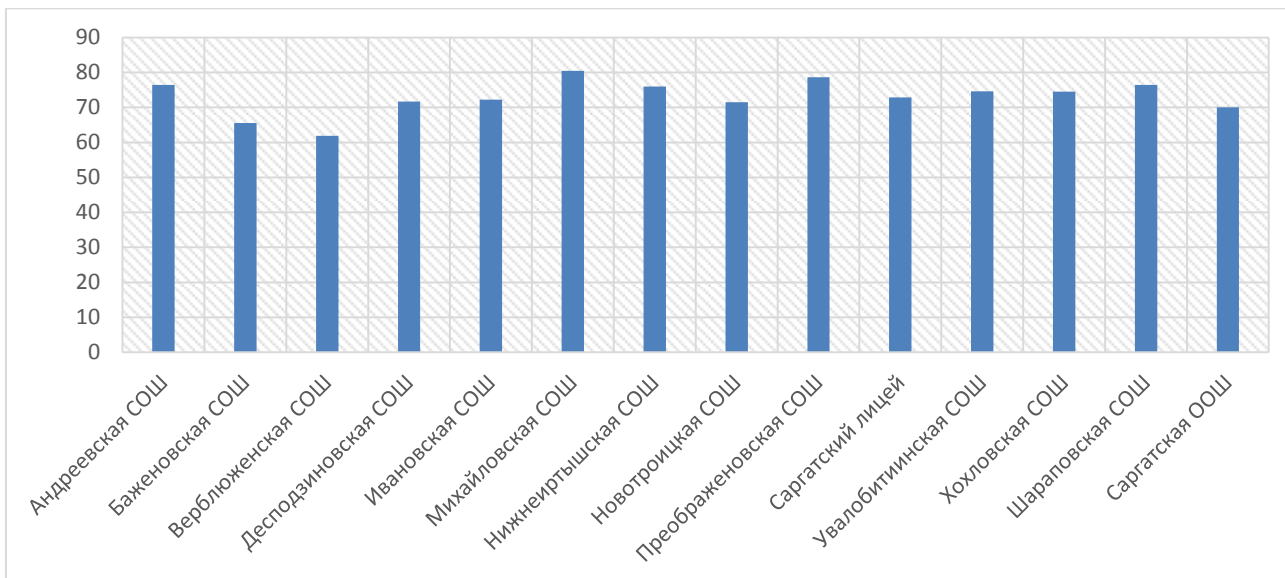


Рис 2 а) . Рэнкинг СОО и ООШ по Критерию 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг

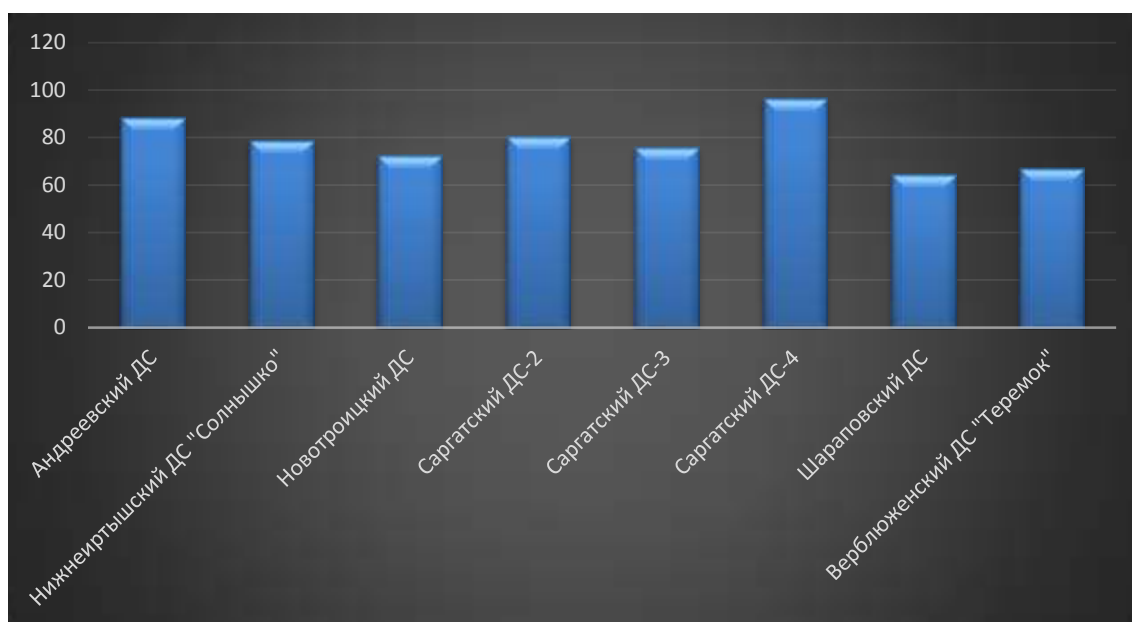


Рис 2 б) . Рэнкинг ДОО по Критерию 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг

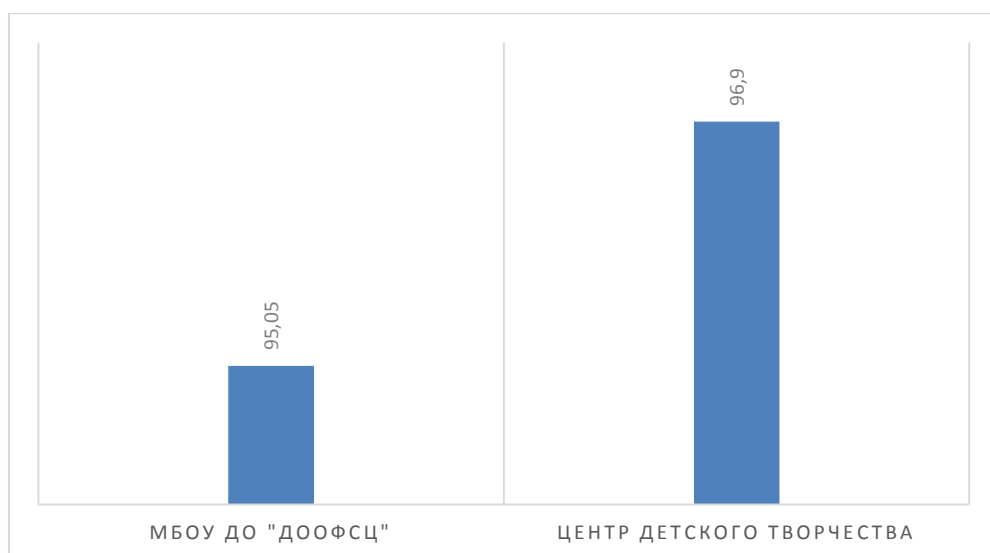


Рис 2 в) . Рэнкинг ДО по Критерию 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг

Максимальное количество баллов по Критерию 2 (по типам организаций) – у Михайловской СОШ (80,45 баллов, что составляет 80,456%), Саргатского детского сада №4 -96,6 (96,6%), Центра детского творчества – 96,9 (96,9%); минимальное – у Верблюженской СОШ – 61,85 (61,85%), Шарাপовского детского сада – 64,3 (64,3%), МБОУ ДО «ДООФСЦ» - 95,05 (95,05%).

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 2.1., 2.2. , 2.3 Критерия 2.

Таблица 7. Результаты по индикаторам Критерия 2.

Индикатор Критерия 2	Максимальный балл
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	30
2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях .	40
2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 2.

Таблица

Индикатор	Средний балл		
	СОШ, ООШ	ДОО	ДО
2.1.	18,28	21,13	28,13
2.2.	24,99	26,95	38
2.3.	29,79	30	29,85
По критерию 2	73,05	78,08	95,98

Таким образом, данные индикаторы составляют от 73% до 96% от максимального процента соответствия данному критерию.

Детализированный анализ содержания информации по каждому индикатору критерия 2 представленных к экспертизе образовательных организаций выявил следующие замечания:

По индикатору 2.1. изучалась следующая информация:

- материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса, психологический комфорт в урочной и внеурочной деятельности;
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания;
- обеспечение доступности питьевой воды; санитарно-гигиенических помещений (чистоты помещений, наличия мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); удовлетворительного санитарного состояния помещений образовательной организации.

По названному показателю критерия 2 следует выделить следующие ОО:

- МБДОУ «Андреевский детский сад»- полно представлена информация по пожарной, информационной безопасности детей, организации питания, созданы микроцентры для развития детей, отработана система оздоровления, ведется диагностика заболеваний, по каждому направлению ФГОС – описана развивающая среда, прогулочные участки, описан режим питания, технология приготовления блюд;

- МБДОУ «Нижеиртышский детский сад «Солнышко» - описаны условия организации развивающей среды по направлениям реализации ФГОС.

Анализ информации эксперта и результаты анкетирования выявили следующие замечания:

- образовательные организации (СОШ, ООШ, ДОУ) не в полной мере ориентированы на представление информации о качестве условий образовательной деятельности, поэтому не представили информацию об организации образовательной среды;

- устарела и не акцентирована на описание условий информация о материально-технической базе, зон отдыха, санитарно-гигиенических условий ;

- информация о питании требует расширенного описания ;

- отсутствует или кратко представлена информация о медобслуживании детей.

В образовательных организациях общего образования введены дошкольные группы кратковременного пребывания, но не описаны условия - материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса, зонирование пространства для детей, психологический комфорт в образовательной деятельности;

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;

- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания.

По индикатору 2.2. изучалась информация о создании условий для индивидуальной работы (наличие дополнительных образовательных программ различной направленности, в т.ч. авторских: кружков, факультативов, спортивных секций, развития одаренности; охват обучающихся); функционирование служб психолого-педагогического сопровождения, социальной помощи; изучении динамики достижений воспитанников в конкурсах, олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях регионального, федерального и международного уровня.

В качестве положительных аспектов следует отметить МБДОУ «Андреевский детский сад», МБДОУ «Саргатский детский сад №2», МБДОУ «Саргатский детский сад №3», МБДОУ «Саргатский детский сад №4», в которых представлена информация о достижениях , фото-информация – в МБОУ ДО «ДООФСЦ», МБОУ ДО «Центр детского творчества».

Выявлено следующее замечание:

- отсутствует информация об организации дополнительного образования, развитии творческих способностей и интересов детей у большинства представленных к экспертизе организаций.

По индикатору 2.3. результаты анализа данных анкетирования получателей образовательных услуг показали: доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг составила 29, 88 из 30 (99,6%) от общего числа опрошенных получателей услуг (Приложение 1).

В целом можно констатировать оптимальную степень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, т.к. по критерию 2 среднее количество набранных образовательными организациями баллов составило 82,4 балла (82% от максимально возможного).

Результаты по критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке доступности услуг для инвалидов составил 100 баллов - 100%.

Приведем результаты по критерию 3 (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), взяв за основу процентное выражение результата по каждому типу образовательной организации (рис.3 а),б),в)).

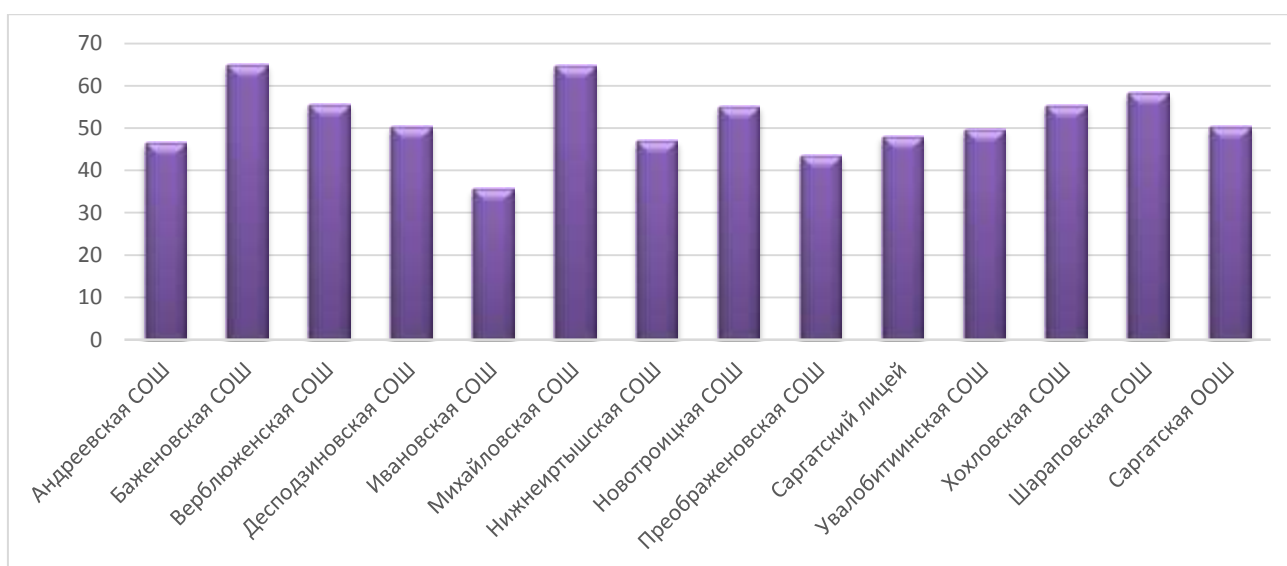


Рис. 3 а).Рэнкинг СОШ и ООШ по Критерию 3,Доступность услуг для инвалидов

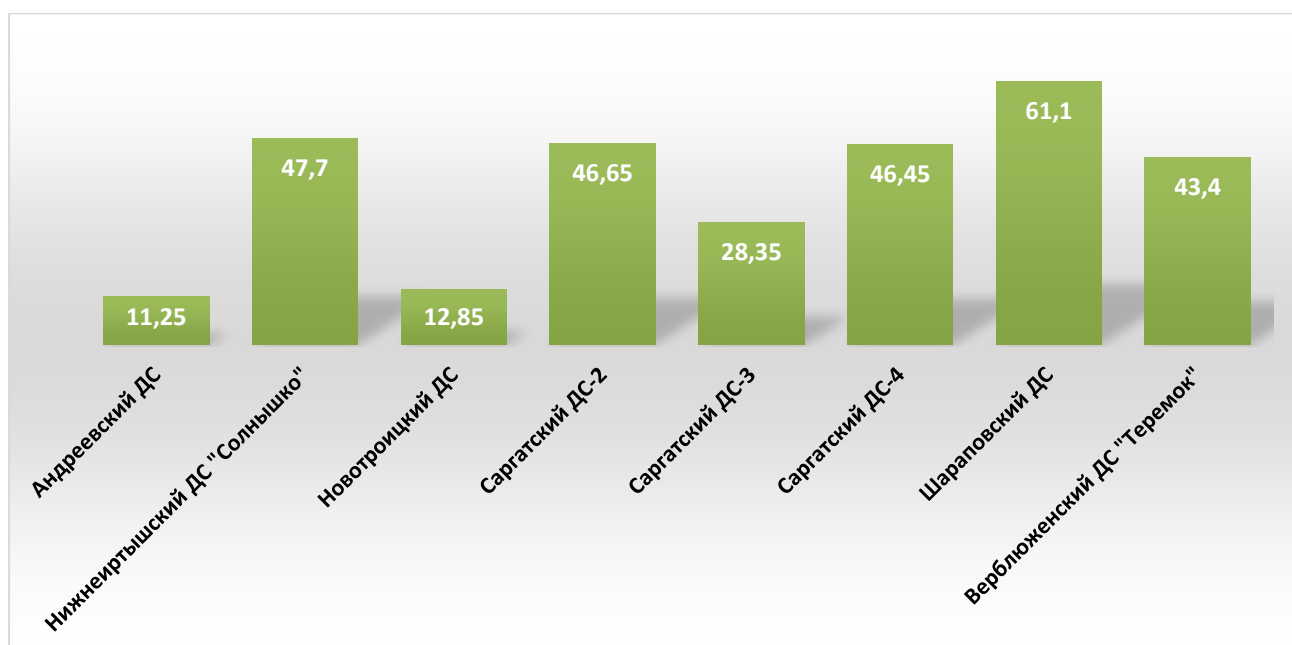


Рис. 3 б).Рэнкинг ДОО по Критерию 3,Доступность услуг для инвалидов

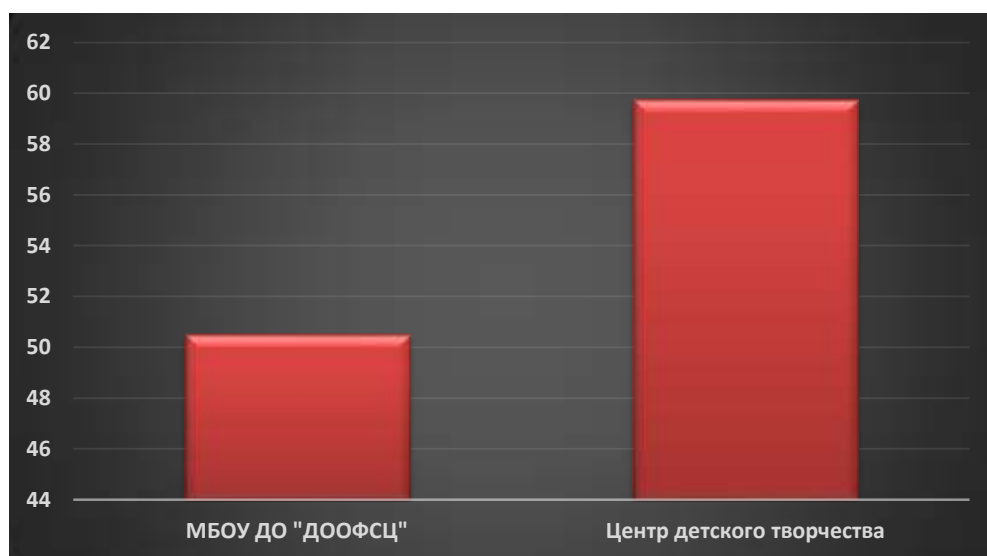


Рис. 3 в). Ранжирование ДО по критерию 3. Доступность услуг для инвалидов

Максимальное количество баллов по критерию 3 – у Баженовской СОШ (65,1), Михайловской СОШ (64,85), Шараповского ДС – 61,4, Центра детского творчества (59,75) минимальное – Ивановской СОШ – 35,7, Андреевского ДС – 11,25, «ДООФСЦ» - 50,5.

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 3.1., 3.2., 3.3 Критерия 3.

Таблица 8. Результаты по индикаторам Критерия 3.

Индикатор Критерия 3	Максимальный балл
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	30
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	40
3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 3.

Таблица 9

Индикатор	Средний балл		
	СОШ, ООШ	ДОО	ДО
3.1.	10,39	3,87	11,48
3.2.	13,84	5,74	15,3
3.3.	27,64	11,66	28,35
По критерию 3	51,88	37,22	55,13

Таким образом, данные индикаторы составляют от 37% до 55% от максимального процента соответствия данному критерию.

В целом можно констатировать средний уровень доступности услуг для инвалидов в образовательных организациях, в которых осуществляется образовательная деятельность,

т.к. по критерию 3 количество набранных баллов составило 48% от максимально возможного. Требуется значительные финансовые средства для:

- оборудования входных групп пандусами/подъемными платформами;
- строительства стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- установки адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- приобретения сменных кресел-колясок;
- разработки информационно-методического сопровождения инвалидов, установки платформы для организации дистанционного обучения.

Результаты по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Средние значения для каждого показателя 4 – й группы рассчитывались только по данным анкет, размещенных в открытом доступе на платформе оператора. В процессе обработки анкет по разработанной автоматизированной программе производились подсчеты количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла, равным или большим 40, значение которого определило границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены. Далее находилась доля удовлетворенных качеством образовательной деятельности и переводились полученные величины долей в баллы. Получили данные в баллах по каждому критерию 4 и 5 и отдельно по каждому индикатору этих групп критериев.

Приведем данные средней величины Критерия 4 по каждому типу образовательных организаций (рис. 4 а),б),в)).

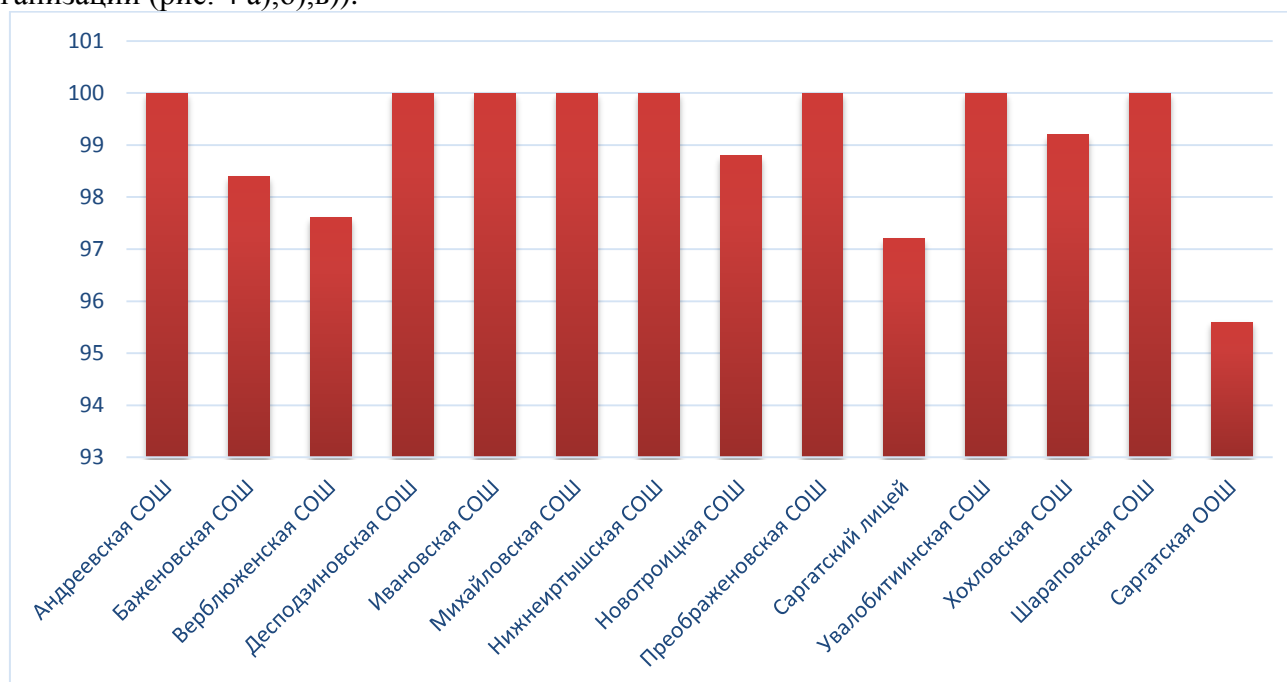


Рис.4а). Рэнкинг СОШ и ООШ по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

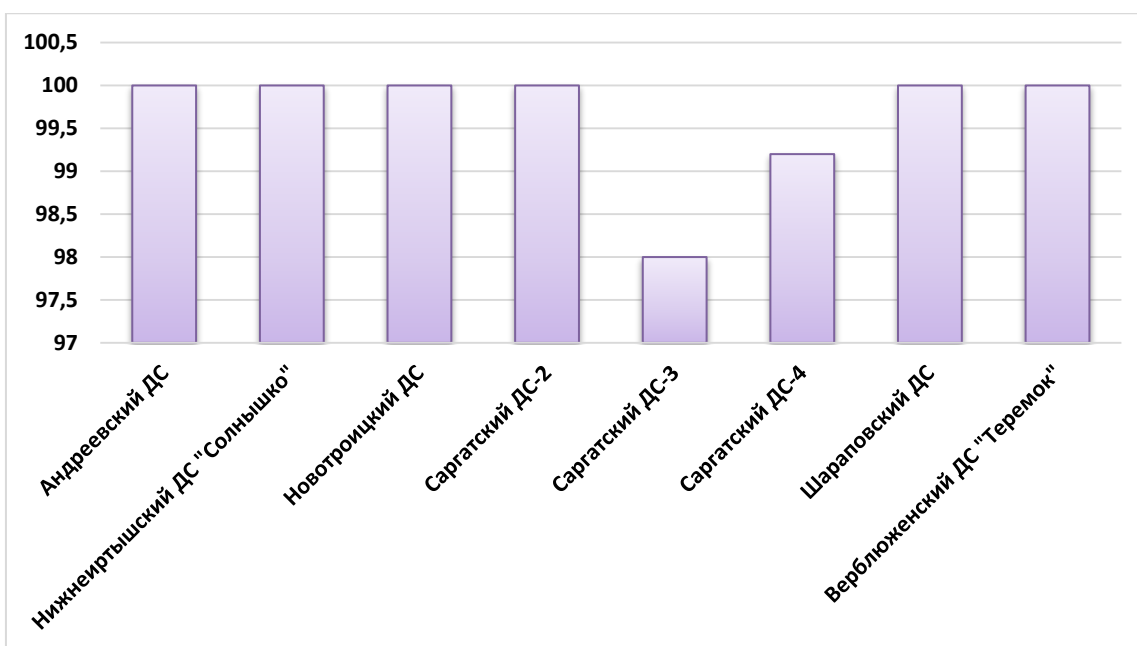


Рис.4 б). Рэнкинг ДОО по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

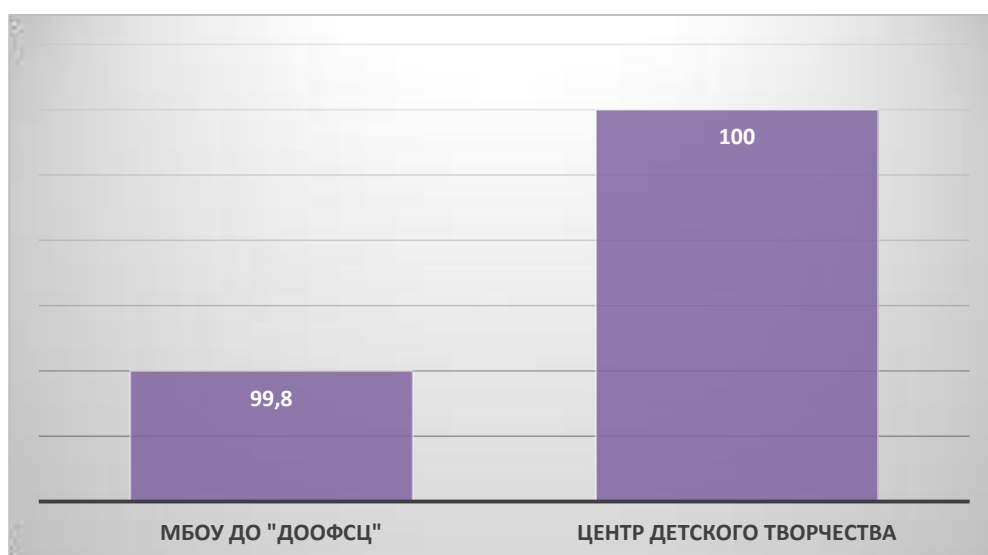


Рис.4 в). Рэнкинг ДОО по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Результаты показывают, что получатели образовательных услуг большинства образовательных организаций в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников. Результаты Баженовской СОШ, Новотроицкой СОШ, Саргатского Лицея, Хохловской СОШ, Саргатской ООШ – ниже 100 баллов.

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 4.1., 4.2., 4.3 Критерия 4.

Таблица 10. Результаты по индикаторам Критерия 4.

Индикатор Критерия 4	Максимальный балл
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при	40

непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	
4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 4.

Таблица 11

Индикатор	Средний балл		
	СОШ, ООШ	ДОО	ДО
4.1.	39,66	39,65	40
4.2.	39,63	40	40
4.3.	19,77	20	19,9
По критерию 4	99,06	99,65	99,9

В целом можно констатировать оптимальный уровень доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций, так как средний балл по данному критерию составил 99,5 балла, что составляет 99,5% (доля удовлетворенных) от максимального балла, который можно было получить.

Результаты по критерию 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Для анализа деятельности образовательной организации по критерию 5 использовались результаты оценки независимых оценщиков (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).

Приведем данные средней величины Критерия 5 по каждому типу образовательных организаций (рис.5 а), б), в)).

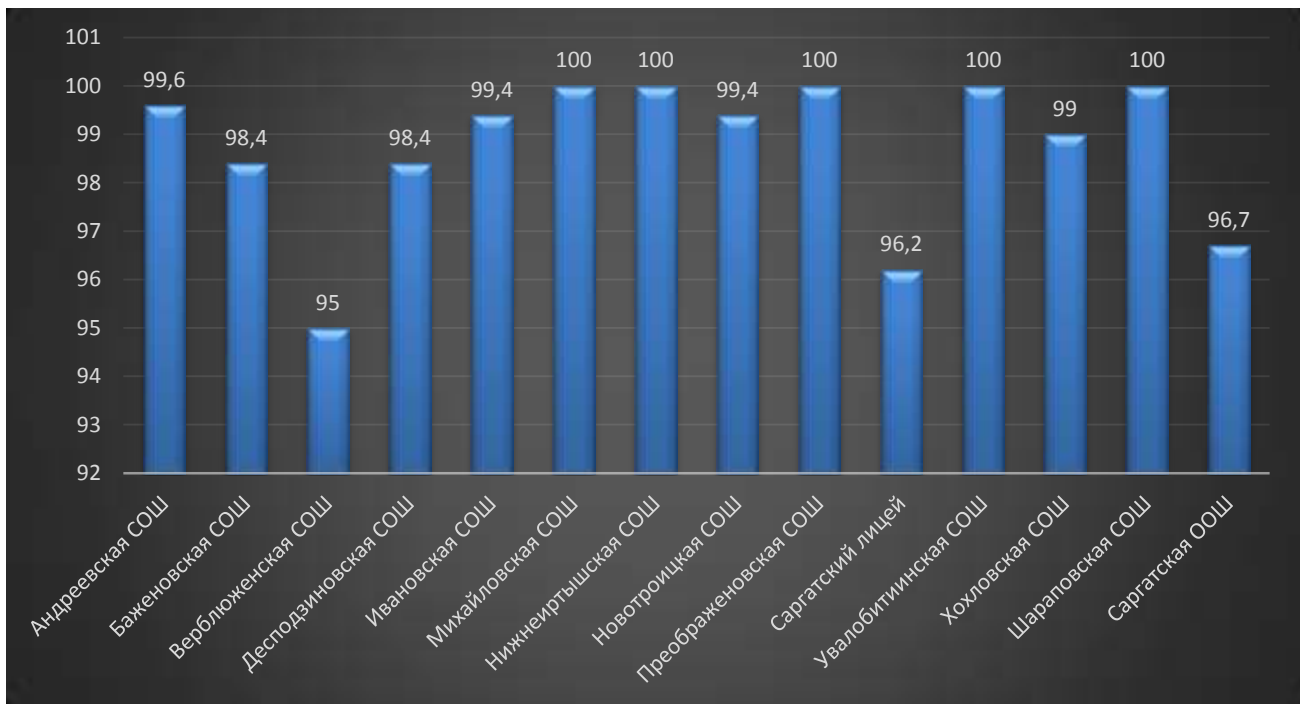


Рис. 5а). Рэнкинг СОШ и ООШ по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

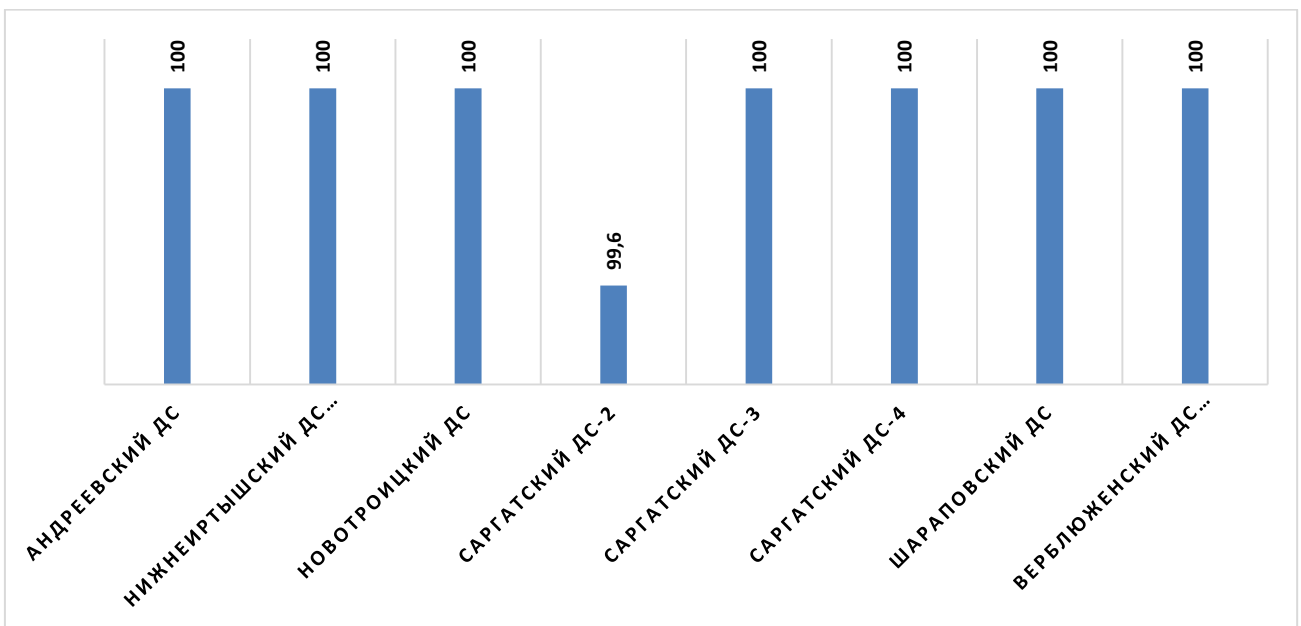


Рис. 5 б). Рэнкинг ДОО по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

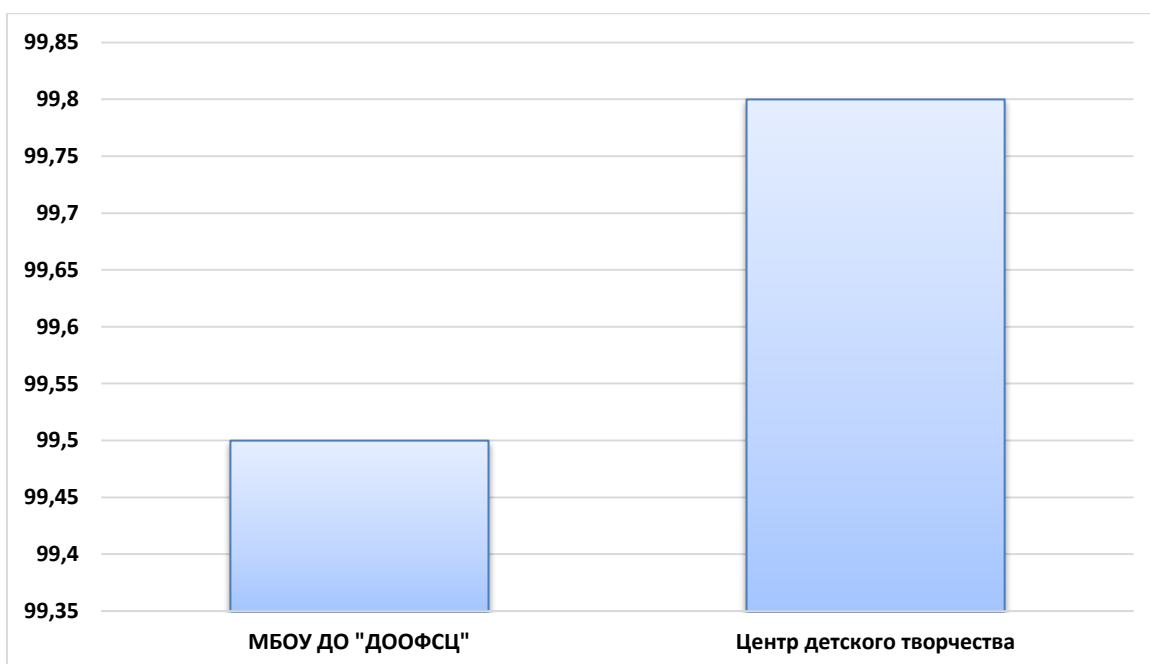


Рис. 5в). Рэнкинг СОШ и ООШ по Критерию 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Полную удовлетворенность условиями оказания услуг показали независимые оценщики 11 из 24-х организаций (46% опрошенных потребителей). Полную удовлетворенность показали независимые оценщики Михайловской СОШ, Нижнеиртышской СОШ, Преображенческой СОШ, Увалобитиинской СОШ, Шараповской СОШ, Андреевского ДС, Нижнеиртышского ДС «Солнышко», Новотроицкого ДС, Саргатского ДС №3, Саргатского ДС №4, Шараповского ДС, Верблюженского ДС. Наилучший результат – у дошкольных образовательных организаций (6 из 8 – 75%). (Приложение 1).

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 5.1., 5.2., 5.3 Критерия 5.

Таблица 12. Результаты по индикаторам Критерия 5.

Индикатор Критерия 5	Максимальный балл
5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20
5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50
Всего	100

Приведем данные исследования по каждому показателю критерия 5.

Таблица13

Индикатор	Средний балл		
	СОШ, ООШ	ДОО	ДО
5.1.	19,23	19,95	19,8
5.2.	29,74	30	29,85
5.3.	49	50	50
По критерию 5	98,72	99,95	99,65

Таким образом, в целом можно констатировать оптимальный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, так как средний балл по данному критерию составил 99,4 баллов, что составляет 99,4% (доля удовлетворенных потребителей образовательных услуг) от максимального балла, который можно было получить.

Итоговые результаты

Представим итоговые результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, Саргатского муниципального района Омской области (рис.6 а), б), в)).

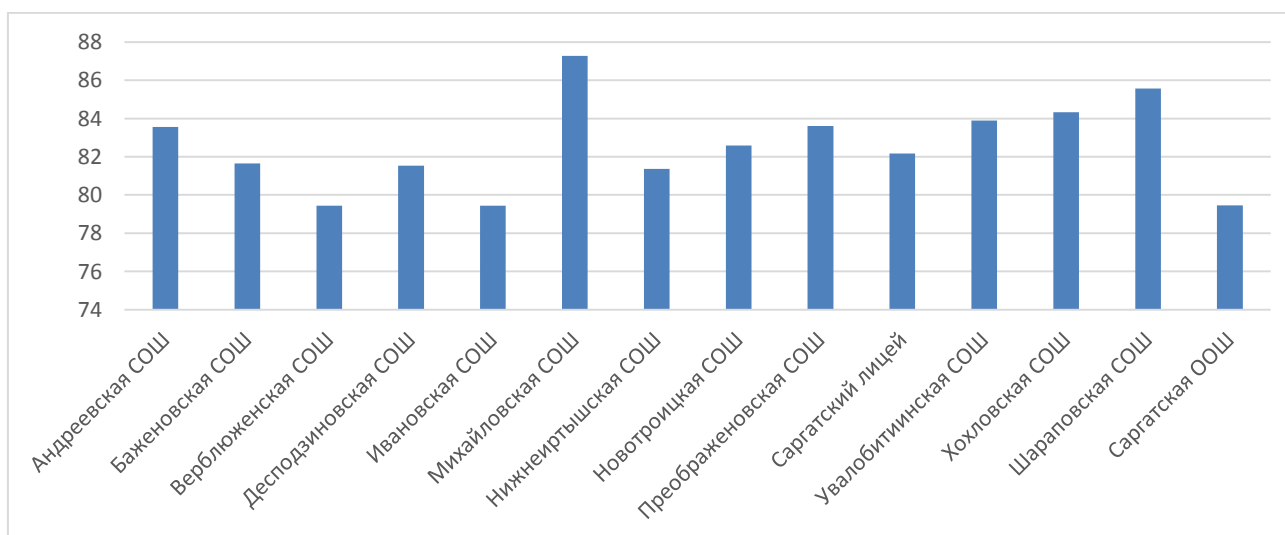


Рис.6 а). Итоговые результаты по СОШ,ООШ

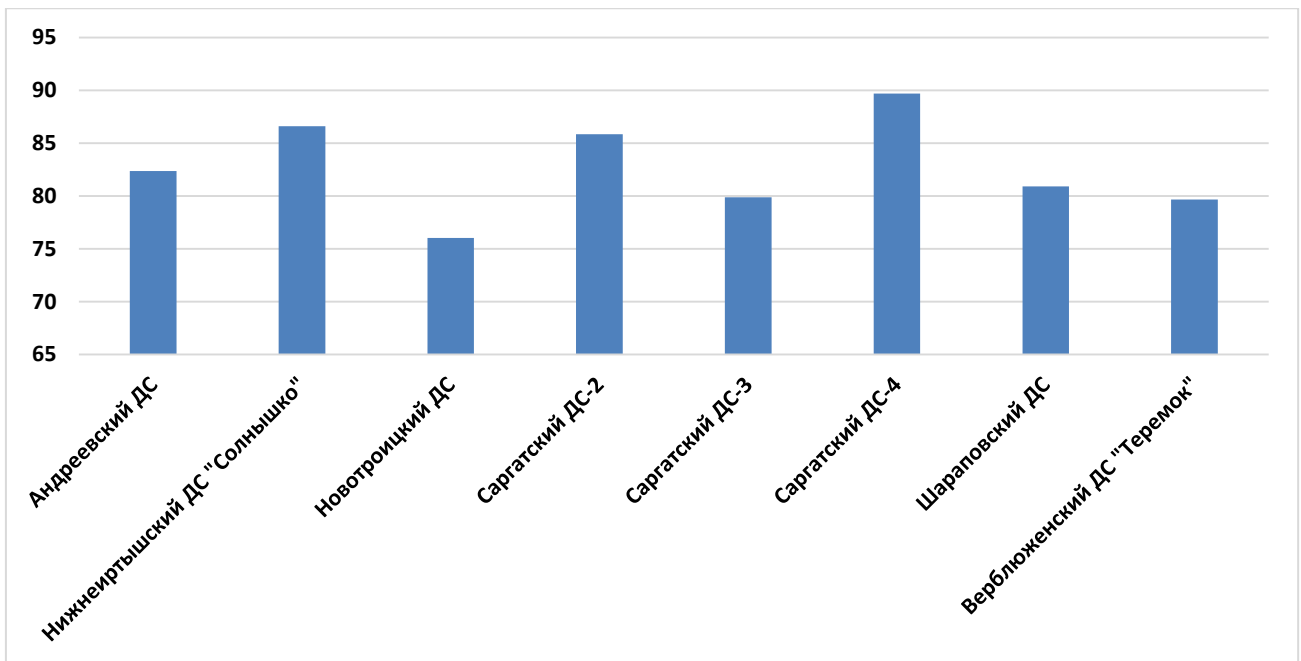


Рис.6 б). Итоговые результаты по ДОО

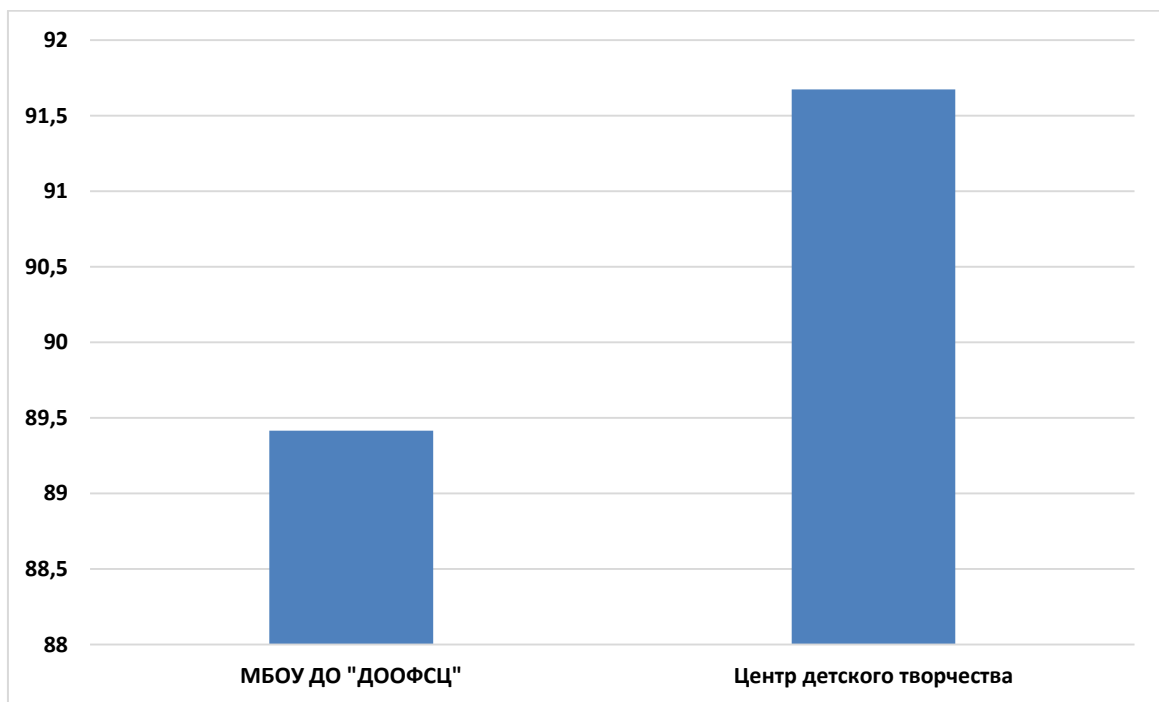


Рис.6 б). Итоговые результаты по ДО

Представим рейтинг образовательных организаций.

Рейтинг СОШ, ООШ

Андреевская СОШ	Баженовская СОШ	Верблюженская СОШ	Десподзиновская СОШ	Ивановская СОШ	Михайловская СОШ	Нижнеиртышская СОШ
83,565	81,655	79,4325	81,5225	79,435	87,2775	81,3675
4	6	7	6	7	1	6

Новотроицкая СОШ	Преображенская СОШ	Саргатский лицей	Увалобитиинская СОШ	Хохловская СОШ	Шараповская СОШ	Саргатская ООШ
82,585	83,6025	82,175	83,8875	84,3275	85,56	79,4525
5	4	5	4	3	2	7

Рейтинг ДОО

Андреевский ДС	Нижнеиртышский ДС "Солнышко"	Новотроицкий ДС	Саргатский ДС-2	Саргатский ДС-3	Саргатский ДС-4	Шараповский ДС	Верблюженский ДС "Теремок"
82,3675	86,605	76,0175	85,8475	79,8625	89,6975	80,905	79,67
4	2	8	3	6	1	5	7

Рейтинг ДО

МБОУ ДО "ДООФСЦ"	Центр детского творчества
89,415	91,6725
2	1

Сводные результаты по СОШ, ООШ

	Андреевская СОШ	Баженовская СОШ	Верблюженская СОШ	Десподзиновская СОШ	Ивановская СОШ	Михайловская СОШ	Нижегородская СОШ	Новотроицкая СОШ	Пресображенская СОШ	Саргатский лицей	Увалобитинская СОШ	Хохловская СОШ	Шараповская СОШ	Саргатская ООШ	Средняя
1.1.	19,95	13,5	22,95	17,85	17,1	22,2	12,15	19,35	21	18,9	22,2	21,15	21,3	12,75	18,73929
1.2.	22,05	19,05	18,45	17,7	16,95	20,1	18,45	17,4	20,7	27,45	21,6	21,45	21,3	21,15	20,27143
1.3.	40	40	36,4	40	40	40	40	40	40	38,4	38,8	40	40	38,8	39,45714
Средний критерию 1 по	82	72,55	77,8	75,55	74,05	82,3	70,6	76,75	81,7	84,75	82,6	82,6	82,6	72,7	78,46786
Критерий 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг															
2.1.	18	18,9	13,65	17,7	17,85	23,25	18,75	17,7	20,85	17,85	18	18,75	18	16,65	18,27857
2.2.	28,4	16,6	19,4	24	24,4	27,2	27,2	23,8	27,8	25,6	26,6	25,8	28,4	24,6	24,98571
2.3.	30	30	28,8	30	30	30	30	30	30	29,4	30	30	30	28,8	29,78571
Средний критерию 2 по	76,4	65,5	61,85	71,7	72,25	80,45	75,95	71,5	78,65	72,85	74,6	74,55	76,4	70,05	73,05

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов																
3.1.	8,4	9,9	12,45	10,35	5,7	14,85	7,95	11,1	3,75	9,3	10,05	10,65	21	10,05	10,3928	6
3.2.	11	26,4	16	12,4	7,8	20	12,4	14,2	9,8	13	13,2	14,8	9,2	13,6	13,8428	6
3.3.	27,3	28,8	27,3	27,6	22,2	30	26,7	30	30	25,8	26,4	30	28,2	26,7	27,6428	6
Средний по критерию 3	46,7	65,1	55,75	50,35	35,7	64,85	47,05	55,3	43,55	48,1	49,65	55,45	58,4	50,35	51,8785	7
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации																
4.1.	40	39,2	38,4	40	40	40	40	40	40	39,2	40	40	40	38,4	39,6571	4
4.2.	40	39,2	40	40	40	40	40	38,8	40	38,4	40	39,2	40	39,2	39,6285	7
4.3.	20	20	19,2	20	20	20	20	20	20	19,6	20	20	20	18	19,7714	3

Средний критерий 4 по	100	98,4	97,6	100	100	100	100	98,8	100	97,2	100	99,2	100	95,6	99,05714
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг															
5.1.	19,6	19,6	18,2	18,4	19,4	20	20	19,4	20	17	20	19,6	20	18	19,22857
5.2.	30	28,8	28,8	30	30	30	30	30	30	29,7	30	29,4	30	29,7	29,74286
5.3.	50	50	48	50	50	50	50	50	50	49,5	50	50	50	49	49,75
Средний критерий 5 по	99,6	98,4	95	98,4	99,4	100	100	99,4	100	96,2	100	99	100	96,7	98,72143
b1K1	16,4	14,51	15,56	15,11	14,81	16,46	14,12	15,35	16,34	16,95	16,52	16,52	16,52	14,54	
b2K2	15,28	13,1	12,37	14,34	14,45	16,09	15,19	14,3	15,73	14,57	14,92	14,91	15,28	14,01	
b3K3	7,005	9,765	8,3625	7,5525	5,355	9,7275	7,0575	8,295	6,5325	7,215	7,4475	8,3175	8,76	7,5525	
b4K4	15	14,76	14,64	15	15	15	15	14,82	15	14,58	15	14,88	15	14,34	
b5K5	29,88	29,52	28,5	29,52	29,82	30	30	29,82	30	28,86	30	29,7	30	29,01	
ИТОГ	83,56		79,432	81,522	79,43	87,277	81,367	82,58	83,602	82,17	83,887	84,327		79,452	82,5603
	5	81,655	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85,56	5	6

Сводные результаты по ДОО

	Андреевский ДС	Нижегородский ДС "Солнышко"	Новотроицкий ДС	Саргатский ДС-2	Саргатский ДС-3	Саргатский ДС-4	Шараповский ДС	Верблюженский ДС "Теремок"	Средняя
1.1.	22,5	24	12	21,75	20,25	23,25	8,7	17,85	18,7875
1.2.	27,15	29,25	21	27,6	19,65	29,4	20,7	15,75	23,8125
1.3.	40	40	40	40	38,8	40	40	40	39,85
Средний по критерию 1	89,65	93,25	73	89,35	78,7	92,65	69,4	73,6	82,45
Критерий 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг									
2.1.	25,35	22,2	18,45	21,3	19,05	28,2	14,7	19,8	21,13125
2.2.	33,4	26,8	24	29,2	26,8	38,4	19,6	17,4	26,95
2.3.	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Средний по критерию 2	88,75	79	72,45	80,5	75,85	96,6	64,3	67,2	78,08125

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов									
3.1.	3,45	7,5	2,25	8,25	6,15	8,85	13,5	4,2	3,867857
3.2.	5,4	10,2	4,6	12	8,4	13	17,6	9,2	5,742857
3.3.	2,4	30	6	26,4	13,8	24,6	30	30	11,65714
Средний по критерию 3	11,25	47,7	12,85	46,65	28,35	46,45	61,1	43,4	37,21875
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации									
4.1.	40	40	40	40	38	39,2	40	40	39,65
4.2.	40	40	40	40	40	40	40	40	40
4.3.	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Средний по критерию 4	100	100	100	100	98	99,2	100	100	99,65

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг									
5.1.	20	20	20	19,6	20	20	20	20	19,95
5.2.	30	30	30	30	30	30	30	30	30
5.3.	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Средний по критерию 5	100	100	100	99,6	100	100	100	100	99,95
б1К1	17,93	18,65	14,6	17,87	15,74	18,53	13,88	14,72	
б2К2	17,75	15,8	14,49	16,1	15,17	19,32	12,86	13,44	
б3К3	1,6875	7,155	1,9275	6,9975	4,2525	6,9675	9,165	6,51	
б4К4	15	15	15	15	14,7	14,88	15	15	
б5К5	30	30	30	29,88	30	30	30	30	
ИТОГ	82,3675	86,605	76,0175	85,8475	79,8625	89,6975	80,905	79,67	82,62156

Сводные результаты по ДО

	МБОУ ДО "ДООФСЦ"	Центр детского творчества	Средняя
1.1.	22,95	23,4	23,175
1.2.	27,9	28,95	28,425
1.3.	39,2	39,6	39,4
Средний по критерию 1	90,05	91,95	91
Критерий 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг			
2.1.	27,75	28,5	28,125
2.2.	37,6	38,4	38
2.3.	29,7	30	29,85
Средний по критерию 2	95,05	96,9	95,975

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1.	10,2	12,75	11,475
3.2.	13,6	17	15,3
3.3.	26,7	30	28,35
Средний по критерию 3	50,5	59,75	55,125
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации			
4.1.	40	40	40
4.2.	40	40	40
4.3.	19,8	20	19,9
Средний по критерию 4	99,8	100	99,9

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
5.1.	19,8	19,8	19,8
5.2.	29,7	30	29,85
5.3.	50	50	50
Средний по критерию 5	99,5	99,8	99,65
б1К1	18,01	18,39	
б2К2	19,01	19,38	
б3К3	7,575	8,9625	
б4К4	14,97	15	
б5К5	29,85	29,94	
ИТОГ	89,415	91,6725	90,54375

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
3.	Малахова Елена Валерьевна	Начальник отдела повышения квалификации, Федеральный эксперт