

Общество с ограниченной ответственностью "Перспектива-Н"

Исполнитель:

ООО "Перспектива-Н"

_____ Л.П.Доброва

ОТЧЕТ
об оказании услуг по независимой оценке
качества условий оказания услуг
организациями в сфере образования,
расположенными на территории Советского
городского округа Ставропольского края в 2023
году

г.Чебоксары 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	6
3. Организация и методика проведения независимой оценки	8
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	8
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета.....	11
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	15
5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере образования	19
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность».....	19
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».....	23
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»	27
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	29
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций».....	33
6. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере образования	36
6.1. Основные итоги оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями	37
6.2. Рекомендации по улучшению качества по итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями.....	39

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации.

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Советского городского округа Ставропольского края.

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями Советского городского округа Ставропольского края была проведена в рамках муниципального контракта от 27 января 2023 г. № 2023.84272 на оказание услуг по организации независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, расположенными на территории Советского городского округа Ставропольского края, который был заключен между Администрацией Советского городского округа Ставропольского края и ООО "Перспектива-Н".

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора ООО "Перспектива-Н" на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг учреждениями образования по двум основным направлениям:

- очный визуальный осмотр условий оказания услуг в учреждениях;
- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление Заказчику объективной информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями Советского городского округа Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2023 году.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- получение сведений о качестве условий оказания услуг от их получателей;
- выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организации, а также другой опубликованной официальной информации, заявленным критериям, утвержденным приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 г. №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» (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 №54499):
 - 1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации);
 - 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
 - 3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;
 - 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
 - 5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций;
- обобщение полученных результатов;

- систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка аналитического отчета.

Итоговый аналитический отчет содержит:

- систему показателей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, регламент проведения сбора и систематизации первичных данных;
- методику проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности;
- расчёт интегральной оценки качества и рейтинги образовательных организаций по качеству условий осуществления образовательной деятельности, сформированные по результатам проведения независимой оценки;
- основные недостатки в работе образовательных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг
- выводы и конкретные рекомендации по улучшению деятельности каждой образовательной организации.
- проекты рейтингов организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в соответствии с перечнем образовательных организаций.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

При выполнении работ (оказании услуг), в том числе при разработке инструктивных и информационных материалов, Исполнитель руководствуется следующими нормативными правовыми актами и документами:

- 1) Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 2) Приказ Минпросвещения России от 13 марта 2019 г. № 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» (далее соответственно – приказ Минпросвещения России № 114, показатели НОКО);
- 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;
- 4) Приказ Рособрнадзора от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;
- 5) 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»;

6) Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Единый порядок расчета показателей);

7) Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Методика);

8) Методические рекомендации Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей (далее – Методические рекомендации к Единому порядку расчета);

9) Методические рекомендации Минпросвещения России от 28 февраля 2023 г. № 02-139.

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об образовательной организации. Независимая оценка, как исследование, включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования получателей образовательных услуг через сайт образовательной организации проводилась в соответствии с Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновление и актуальность информации, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий открытости деятельности организации;
- данные официальных сайтов организаций через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организации в сети Интернет.
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
3. Анкетирование получателей услуг образовательных организаций.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минпросвещения России от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 №54499); методическими рекомендациями «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года; методические рекомендациями Минпросвещения России от 28 февраля 2023 г. № 02-139.

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организаций образования

Качество условий оказания услуг образовательными организациями оценивалась по пяти критериям, определенными Федеральным законом от

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

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2019 N54499) независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 года.

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1.	Изучение условий в помещении организации.
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
4.	Доброжелательность, вежливость работников	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом

	организаций		Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
		4.2.	Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
		4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
		5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
		5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Анализ данных в программном пакете Microsoft Excel.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *.xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организаций.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности согласно Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом. Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

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

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(2)

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.

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

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием программы Microsoft Excel.

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Сбор данных для независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями проводился с 03 апреля по 30 мая 2023 года.

Независимая оценка качества проводилась в отношении учреждений различных категорий:

- общеобразовательные учреждения;
- дошкольные образовательные учреждения;
- учреждение дополнительного образования детей.

Общие данные организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлены в Таблице 2.

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование получателей услуг/посетителей учреждения;
- визуальный осмотр условий оказания услуг в организации в рамках очного посещения учреждений;
- контент-анализ официальных сайтов, информационных стендов в помещении организации.

Предварительно каждое учреждение, заявленное к независимой оценке, было проинформировано о времени проведения осмотра и анкетирования. До учреждений заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

Анкетирование проводилось в онлайн-формате. Формы анкет представлены в Приложении 1 к отчету.

По отзывам экспертов, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, заинтересованные в качественном предоставлении услуг.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 2. Тип организаций

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Общеобразовательные учреждения	15
Дошкольные образовательные учреждения	15
Учреждение дополнительного образования детей	1
Итого	31

Таблица 3. Общие сведения об учреждениях

№	Полное наименование	Адрес	Адрес сайта в сети Интернет	Контакты
1	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	Ставропольский край, Советский район, г.Зеленокумск ул.Пугачева,209	http://school11 1zel.ru	dirschool11@mail. ru (86552)61332

Таблица 4. Количество респондентов организаций, чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1	МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	63

5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере образования

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций. Поиск информационных объектов на официальном сайте организации осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы требования, указанные в Постановлении Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующего общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения, определялся с учетом следующего правила (схемы): «1 или +» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0 или -» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя), «0,5» - информация предоставлена частично.

Результаты мониторинга сайтов организаций представлены в Приложении 3 к отчету.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

При расчете показателей производится округление до целого числа, при этом, если десятая больше 5, то производится округление до целого числа в большую сторону, если меньше или равна 5, то в меньшую.

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

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации) ($P_{инф}$).

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте;

$I_{норм}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и официальном сайте организации совпадают;

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

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации установлено нормативными правовыми актами;

Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (4)$$

где

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

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

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

Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для расчета показателя 1.3. используется формула:

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{C_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{C_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (5) \quad \text{где:}$$

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

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

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

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

Общий результат по критерию 1 (K^1) вычисляется по формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}}) \quad (6)$$

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 5:

Таблица 5. Результаты по критерию 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	29	30	39	98

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

Оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. комфортности условий предоставления услуг ($P_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (7)$$

где:

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

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

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

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги для организаций **сферы образования не установлен**, в данном отчете заменен на значение показателя 2.3.

Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг ($\Pi_{\text{комф.уд}}$) вычисляется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.уд}} = \frac{U_{\text{комф}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (8)$$

где:

$U_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

$$K^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{комф.уд}}) \quad (9)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложения 2 и 4), заполним Таблицу 6.

Таблица 6. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации	Итого баллов по критерию 2 (K²)
Максимальный балл	50	50	100
МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	50	44	94

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

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

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов ($P_{\text{орг дост}}$) используется формула:

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (10)$$

где:

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

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

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

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

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, ($P_{\text{услуг дост}}$) использовалась формула:

$$P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, \quad (11)$$

где:

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

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

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

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) рассчитывалась по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

где

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

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

Общий результат по критерию 3 (K^3) вычисляется по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}) \quad (13)$$

В Таблице 7 на основании Приложений 2 и 4 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7. Результаты по Критерию 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	18	24	23	65

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

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций проводилась на основании 3 показателей. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию:

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

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

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

Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию

$$P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (15)$$

где

$u_{\text{оказ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги;

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

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым образовательным услугам и пр.)):

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

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

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

Общий результат по критерию 4 (K^4) вычисляется по формуле:

$$K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}) \quad (17)$$

В таблице 8 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для образовательных организаций, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 2).

Таблица 8. Результаты по Критерию 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	39	40	20	99

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях образования проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг учитывались параметры:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (18)$$

где

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации ($P_{\text{орг.усл.уд}}$):

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (19)$$

где

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (20)$$

где

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

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

Общий результат по критерию 5 (K^5) вычисляется по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл.уд} + 0,5 \times P_{уд}) \quad (21)$$

В Таблице 9 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 2).

Таблица 9. Результаты по Критерию 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	40	30	100
МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	30	20	50	100

6. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере образования

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере образования. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

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.

Итоговые оценки качества, полученные по результатам расчетов, представлены в таблице 10.

Таблица 10. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

№ п/п	Наименование образовательной организации	К ¹	К ²	К ³	К ⁴	К ⁵	Итоговая оценка
6	МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	98	94	65	99	100	91

6.1. Основные итоги оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

В соответствии с группировкой на сайте www.bus.gov.ru, определено 5 уровней оценки, приведенных в таблице 11:

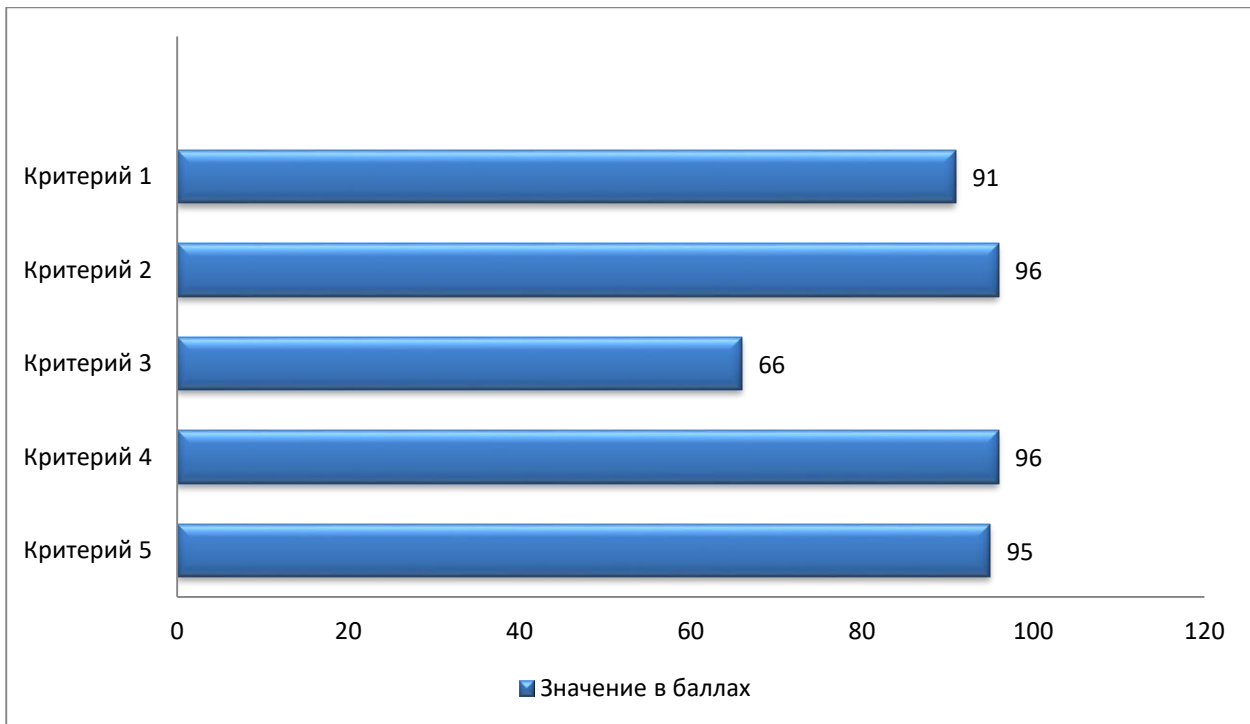
Таблица 11. Оценка итогового результата

Уровень	Баллы
Высокий	81-100
Выше среднего	61-80
Средний	40-60
Ниже среднего	20-39
Низкий	0-19

Как видим, полученные оценки качества условий оказания услуг являются достаточно высокими (диапазон полученных оценок варьируется от 82 до 98 баллов), все организации получили оценку, соответствующую высокому уровню.

Средний итоговый показатель по всем организациям составил 89 баллов из 100 возможных, что также соответствует высокому уровню.

Рисунок 1. Рейтинг совокупной оценки организаций по критериям



Анализ результатов общей оценки в разрезе отдельных критериев в совокупности по всем организациям показывает, что критерии 1, 2, 4 и 5 получили высокие оценки. Самая низкая оценка в целом зафиксирована по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (уровень выше среднего) - 66 балла.

Таблица 12. Рейтинг организаций по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

№ п/п	Наименование образовательной организации	Итоговая оценка	Место в рейтинге группы
<i>Общеобразовательные учреждения</i>			
2	МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	91	2

6.2. Рекомендации по улучшению качества по итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

Оценка качества условий предоставления услуг организациями, заявленными к оценке, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минтруда России к учреждениям социальной сферы.

Результаты проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания образовательных услуг (кроме обеспеченности условий организации услуг для инвалидов). Напротив, отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены условиями оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала образовательных организаций.

Общие рекомендации учреждениям:

- по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию;
- составить программу действий по усовершенствованию и развитию качества условий оказания услуг в своей организации.

В качестве образца по оформлению официального сайта учреждения можно рекомендовать сайт МДОУ «Детский сад № 20 «Калинка» города Зеленокумска

Советского района». На сайте присутствует вся требуемая информация, актуальные версии документов, удобная навигация и доступ к документам.

Далее представлены рекомендации по улучшению условий качества образовательной деятельности по итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по каждой организации:

**Таблица 13. Рекомендации по улучшению качества условий оказания
услуг**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Общий балл	Рекомендации
6	МОУ «Средняя общеобразовательная школа №11 г. Зеленокумска Советского района»	91	<p>1) 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года; – информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года. <p>2) Разместить на официальном сайте дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> – техническую возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг. <p>3) Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сменные кресла-коляски; – специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации. <p>5) Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными

рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- сделать внутри школы (желательно на каждом этаже) хорошие санитарно-гигиенические комнаты (туалет), отдельно для мальчиков и отдельно для девочек с несколькими кабинками (унитазов) и с несколькими раковин для мытья рук;

- хотелось бы, чтобы в школе построили актовый зал и спортивный;

- школа маленькая, но уютная. Хотелось, чтобы к школе пристроили нормальный спортивный зал и актовый зал с кабинетами, чтобы учиться в одну смену.