**Смоленская торгово-промышленная палата**

**УТВЕРЖДАЮ**

Президент Смоленской ТПП

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.П. Архипенков

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.

**Аналитический отчёт**

**по результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

**в Холм-Жирковском районе Смоленской области**

**МБОУ «Тупиковская средняя школа»**

2019 год

**Содержание**

[Введение 4](#_Toc3466543)

[1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 5](#_Toc3466544)

[2. Методика исследования 7](#_Toc3466545)

[2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность 16](#_Toc3466546)

[2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 16](#_Toc3466547)

[2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 17](#_Toc3466548)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Холм-Жирковского района 23](#_Toc3466549)

[4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Холм-Жирковского района 23](#_Toc3466550)

[5. Анализ и оценка качества условий деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Холм-Жирковского района с указанием лучших организаций по результатам анализа 33](#_Toc3466551)

[6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Холм-Жирковского района по результатам НОК 34](#_Toc3466552)

[7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Холм-Жирковского района 34](#_Toc3466553)

[Приложение 1 36](#_Toc3466554)

[Перечень](#_Toc3466555) [образовательных организаций, расположенных в Холм-Жирковского районе, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году 36](#_Toc3466556)

[Приложение 2 Анкета 37](#_Toc3466557)

[Приложение 3](#_Toc3466558) [Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность 42](#_Toc3466559)

[Приложение 4](#_Toc3466560) [Порядок расчета показателей и критериев 45](#_Toc3466561)

[По критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» 45](#_Toc3466562)

[По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» 46](#_Toc3466563)

[По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» 47](#_Toc3466564)

[По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников 47](#_Toc3466565)

[По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 48](#_Toc3466566)

[IV. Расчет результатов независимой оценки качества условий 50](#_Toc3466567)

**Введение**

Независимая оценка качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Холм-Жирковского района - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации, стали:

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

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

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

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

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию";

- Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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».

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

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

НОК проводится по следующим направлениям:

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

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;

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

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

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

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

5. Оценка наличия в образовательной организации возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах.

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

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

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

9. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

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

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

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

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

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

16.Расчет интегральных показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций Холм-Жирковского района.

17.Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Холм-Жирковского района.

**Объект исследования** – организации, осуществляющие образовательную деятельность в 2019 году, расположенные на территории Холм-Жирковского района (перечень организаций приводится в Приложении 1).

**Предмет исследования** – независимая оценка качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Холм-Жирковского района в 2019 году на основе общедоступной информации.

**Сроки** выполнения оценочных процедур: **октябрь 2019 года**.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке условий деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность осуществлена в три этапа.

Сбор данных осуществляется путем:

* систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* проведения опросов следующих респондентов:

- обучающиеся образовательных организаций, расположенных на территории Холм-Жирковского района, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет;

- родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций, расположенных на территории Холм-Жирковского, включенных в Перечень.

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

# 2. Методика исследования

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;

- комфортность условий предоставления образовательных услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки. Значения индикаторов рассчитываются по формуле, указанной в методике. Значения показателей также рассчитываются по формуле с учётом значимости показателя, представленного в процентах. Сумма величин трёх показателей внутри каждого из критериев также составляет 100%.

2. Характеристика критериев и показателей оценки качества.

Для расчёта количественных результатов НОК устанавливается значимость критериев оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Коэффициент значимости критериев |
| 1. | Открытость и доступность информации об образовательной организации | 20% |
| 2. | Комфортность условий предоставления образовательных услуг | 20% |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов | 15% |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций | 15% |
| 5. | Удовлетворенность условиями оказания услуг  | 30% |
|  | Итого: | 100% |

Сумма величин значимости критериев НОК составляет 100%.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК 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»;

-результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, посещение образовательной организации);

-мнение получателей образовательных услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

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

1.1.Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

1.2.Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%): по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы» или аналогичной, обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

Индикатор 1.1.1. представлен 10 позициями оценивания. Если на стенде образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует–присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц размещённой на стенде образовательной организации информации, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.1.1. (максимально возможная сумма – 10);

2) рассчитать долю размещённой на стенде образовательной организации информации, для этого количество единиц информации, размещённых на стенде образовательной организации, делится на 10 (максимальное количество информации) и умножается на 100%. Если полученное значение менее 70%, значение индикатора1.1.1. оценивается в 0 баллов, если от 70% до 80 % -в 40 баллов, если от 81% до 90% - в 60 баллов, более 90% - в 100 баллов.

Индикатор 1.1.2. представлен 63 позициями оценивания. Если на официальном сайте образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.1.2. необходимо:

1) вычислить количество единиц информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору1.1.2. (максимально возможная сумма – 63);

2) рассчитать долю информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, для этого количество единиц размещённых на официальном сайте образовательной организации информации делится на 63 (максимальное количество информации) и умножается на 100%. Если полученное значение менее 70%, значение индикатора 1.1.1. оценивается в 0 баллов, если от 70% до 80 %-в 40 баллов, если от 81% до 90%-в 60 баллов, более 90% - в 100 баллов.

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

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте образовательной организации присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1.(максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг присваивается по20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

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

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1)количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах образовательной организации информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1)количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значениеиндикаторов1.3.1. и 1.3.2.

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг (значимость показателя 30%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях (значимость показателя 40%).

2.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 30%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1.представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления образовательных услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. представлен 1 индикатором:

2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах.

Индикатор 2.2.1. представлен 3 позициями оценивания.

Если в образовательной организации есть кружки, спортивные секции, творческие коллективы, научные сообщества, клубы и другие объединения, то позиции оценивания 2.2.1.1. присваивается 1 балл, если таковые отсутствуют–0 баллов.

Для вычисления значения позиции оценивания 2.2.1.2. необходимо:

1) количество обучающихся, принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах разделить на общее количество обучающихся в образовательной организации и умножить на 100%.

2) еслиполученныйрезультатменее10%,тозначениепозиции оценивания 2.2.1.2. оценивается в 0 баллов, если от 10% до 49%-1 балл, более 50% - 2 балла.

В позиции оценивания 2.2.1.3. оценивается наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах на региональном, федеральном и международном уровнях. Присваивается по 1 баллу за каждый уровень.

Для вычисления значения по индикатору 2.2.1. необходимо:

1) вычислить количество способов развития творческих способностей и интересов обучающихся (максимально возможная сумма – 6 баллов);

2) если полученное значение 0, то значение индикатора 2.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждой возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся присваивается по 20 баллов за каждую, если таких возможностей 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

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

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

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

3.1.Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2.Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен одним индикатором:

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

Индикатор 3.2.1.представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

4.1.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

4.2.Доляучастниковобразовательныхотношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

4.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

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

5.1.Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (значимость показателя 20%).

5.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации (значимость показателя 30%).

5.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (значимость показателя 50%).

Показатель 5.1. представлен одним индикатором:

5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен одним индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной

организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 5.1. умножается на значение показателя 5.1.;

2) значимость показателя 5.2. умножается на значение показателя 5.2.;

3) значимость показателя 5.3. умножается на значение показателя 5.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Результат независимой оценки качества в образовательной организации рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости критериев и значений критериев:

1) значимость критерия 1 умножается на значение критерия 1;

2) значимость критерия 2 умножается на значение критерия 2;

3) значимость критерия 3 умножается на значение критерия 3;

4) значимость критерия 4 умножается на значение критерия 4;

5) значимость критерия 5 умножается на значение критерия 5;

6) значения произведений суммируются;

7) результат фиксируется в баллах.

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

Опрос обучающихся и родителей (законных представителей обучающихся) образовательных организаций Холм-Жирковского района проводится по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344 Н «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».

**Выборка.**

Основным методом для получения данных было онлайн-анкетирование в образовательных организациях.

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

# 2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций Холм-Жирковского района используется инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.1)

Таблица 1

Показатели и оценочные шкалы соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

| № п/п | Показатель | Шкалы оценивания |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами |
| 1.1.1 | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 1.1.1.1. Официальное наименование образовательной организации, контактная информация образовательной организации |
| 1.1.1.2. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, режиме занятий |
| 1.1.1.3. Устав образовательной организации |
| 1.1.1.4. Лицензия на осуществление образовательной деятельности |
| 1.1.1.5. Свидетельство о государственной аккредитации |
| 1.1.1.6. Наименование основных образовательных программ, информация о сроке действия государственной аккредитации |
| 1.1.1.7. Информация об уровнях образования и формах обучения |
| 1.1.1.8. Правила (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся |
| 1.1.1.9. Порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг |
| 1.1.1.10. Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся |

# 2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций Холм-Жирковского района используется инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2)

Таблица 2

Показатели и оценочные шкалы независимой оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

| № п/п | Показатель | Шкалы оценивания |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами |
| 1.1.1. | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 1.1.2.1. Информация об официальном наименовании образовательной организации и её дате создания |
| 1.1.2.2. Информация об учредителе (-ях) образовательной организации |
| 1.1.2.3. Информация о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии) |
| 1.1.2.4. Информация о режиме и графике работы образовательной организации |
| 1.1.2.5. Контактная информация (телефон, адрес электронной почты) |
| 1.1.2.6. Информация о наименовании структурных подразделений (органов управления) |
| 1.1.2.7. Информация о руководителях структурных подразделений |
| 1.1.2.8. Информация о местах нахождения структурных подразделений |
| 1.1.2.9. Наличие положений о структурных подразделениях |
| 1.1.2.10. Устав образовательной организации (копия) |
| 1.1.2.11. Лицензия на осуществление образовательной деятельности с приложениями (копия) |
| 1.1.2.12. Свидетельство о государственной аккредитации с приложениями (копия) |
| 1.1.2.13. План финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) |
| 1.1.2.14. Отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности (за прошлый год) |
| 1.1.2.15. Правила внутреннего распорядка обучающихся |
| 1.1.2.16. Правила внутреннего трудового распорядка |
| 1.1.2.17. Коллективный договор |
| 1.1.2.18. Отчёт о результатах самообследования |
| 1.1.2.19. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг |
| 1.1.2.20. Образец договора об оказании платных образовательных услуг |
| 1.1.2.21. Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе |
| 1.1.2.22. Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации |
| 1.1.2.23. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний |
| 1.1.2.24. Информация о реализуемых уровнях образования |
| 1.1.2.25. Информация о формах обучения |
| 1.1.2.26. Информация о нормативных сроках обучения |
| 1.1.2.27. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы |
| 1.1.2.28. Информация об описании образовательной программы с приложением её копии |
| 1.1.2.29. Информация об учебном плане с приложением его копии |
| 1.1.2.30. Информация об аннотации к рабочим программа дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий |
| 1.1.2.31. Информация о календарном учебном графике с приложением его копии |
| 1.1.2.32. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией |
| 1.1.2.33. Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики |
| 1.1.2.34. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам |
| 1.1.2.35. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) |
| 1.1.2.36. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах (копия или гиперссылка) |
| 1.1.2.37. ФИО руководителя образовательной организации |
| 1.1.2.38. Должность руководителя образовательной организации |
| 1.1.2.39. Контактный телефон, адрес электронной почты руководителя образовательной организации |
| 1.1.2.40. ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| 1.1.2.41. Должности заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| 1.1.2.42. Контактный телефон, адрес электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов |
| 1.1.2.43. ФИО педагогических работников |
| 1.1.2.44. Должность педагогических работников |
| 1.1.2.45. Преподаваемые педагогическими работниками дисциплины |
| 1.1.2.46. Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогических работников |
| 1.1.2.47. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников |
| 1.1.2.48. Общий стаж работы педагогического работника |
| 1.1.2.49. Стаж работы по специальности педагогического работника |
| 1.1.2.50. Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов |
| 1.1.2.51. Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий |
| 1.1.2.52. Сведения о наличии библиотек |
| 1.1.2.53. Сведения о наличии объектов спорта |
| 1.1.2.54. Сведения о наличии средств обучения и воспитания |
| 1.1.2.55. Сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся |
| 1.1.2.56. Сведения о доступе к информационным системам и ИТ сетям |
| 1.1.2.57. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся |
| 1.1.2.58. Информация о наличии и условиях предоставления стипендий |
| 1.1.2.59. Информация о наличии общежития, интерната |
| 1.1.2.60. Правила (порядок) приёма обучающихся |
| 1.1.2.61. Порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся |
| 1.1.2.62. Документ, утверждающий стоимость платных образовательных услуг |
| 1.1.2.63. Информация о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки |
| 1.2.1. | Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | 1.2.1.1. Телефон |
| 1.2.1.2. Электронная почта |
| 1.2.1.3. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |
| 1.2.1.4. Раздел "Часто задаваемые вопросы" |
| 1.2.1.5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
| 1.2.1.6. Иной дистанционный способ взаимодействия |
| 2.1 | Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг |
| 2.1.1. | Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг |  2.1.1.1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |
| 2.1.1.2. Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации |
| 2.1.1.3. Доступность питьевой воды |
| 2.1.1.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) |
| 2.1.1.5. Санитарное состояние помещений образовательной организации |
| 2.2. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся |
| 2.2.1. | Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах | 2.2.1.1. Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов, научных сообществ, клубов и других объединений |
| 2.2.1.2. Участие обучающихся в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах |
| 2.2.1.3. Наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах различного уровня |
| 3.1. | Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов |
| 3.1.1. | Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории: | 3.1.1.1. Оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами) |
| 3.1.1.2. Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |
| 3.1.1.3. Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов |
| 3.1.1.4. Специальных кресел-колясок |
| 3.1.1.5. Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы |
| 3.2. | Обеспечение в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими |
| 3.2.1. | Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 3.2.1.1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| 3.2.1.2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 3.2.1.3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 3.2.1.4. Наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению |
| 3.2.1.5. Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации |
| 3.2.1.6. Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |

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

**3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории** **Холм-Жирковского района**

Необходимость анализа критериев независимой оценки образовательной деятельности организаций обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Так как в независимой оценке образовательной деятельности участвовала одна организация, то отсутствует возможность сравнения и выделения наивысшего балла по каждому критерию. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев представлен ниже.

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории **Холм-Жирковского** района

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

1.1.Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

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

Таблица 3.

Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | 60 | 100 | 1-5 |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | 40 | 100 | 1-5 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | 40 | 100 | 1-5 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | 40 | 100 | 1-5 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | 40 | 100 | 1-5 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | 0 | 100 | 6 |

1.2.Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%): по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 1.2.1.представлен 6 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Таблица 4.

Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | 80 | 100 | 1-2 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | 80 | 100 | 1-2 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | 60 | 100 | 3-5 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | 60 | 100 | 3-5 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | 60 | 100 | 3-5 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | 40 | 100 | 6 |

1.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

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

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

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

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Таблица 5.

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | 100 | 100 | 1-2 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | 100 | 100 | 1-2 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | 99 | 100 | 3 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | 98 | 100 | 4 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | 96 | 100 | 5-6 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | 96 | 100 | 5-6 |

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг (значимость показателя 30%). Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

Таблица 6.

Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | 40 | 100 | 1 |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | 20 | 100 | 2-6 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | 20 | 100 | 2-6 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | 20 | 100 | 2-6 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | 20 | 100 | 2-6 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | 20 | 100 | 2-6 |

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях (значимость показателя 40%).

Показатель 2.2. представлен 1 индикатором:

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

Таблица 7.

Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **60** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | **60** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | **60** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | **40** | 100 | 4-5 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | **40** | 100 | 4-5 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | **0** | 100 | 6 |

2.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 30%).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

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

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

Таблица 8.

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **100** | 100 | 1-2 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-2 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | **99** | 100 | 3 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | **98** | 100 | 4 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | **96** | 100 | 5 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | **94** | 100 | 6 |

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

3.1.Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

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

Таблица 9.

Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | **20** | 100 | 1-2 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | **20** | 100 | 1-2 |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **0** | 100 | 3-6 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | **0** | 100 | 3-6 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | **0** | 100 | 3-6 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | **0** | 100 | 3-6 |

3.2.Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (значимость показателя 40%).

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

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

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

Таблица 10.

Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **20** | 100 | 1-6 |
| МБОУ«Нахимовская средняя школа»  | **20** | 100 | 1-6 |
| МБОУ«Средняя школа им. М. Горького»  | **20** | 100 | 1-6 |
| МБОУ«Тупиковская средняя школа»  | **20** | 100 | 1-6 |
| МБОУ«Холмовская средняя школа»  | **20** | 100 | 1-6 |
| МБОУ«Агибаловская средняя школа» | **20** | 100 | 1-6 |

3.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

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

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Таблица 11.

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **100** | 100 | 1-2 |
| МБОУ«Нахимовская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-2 |
| МБОУ«Средняя школа им. М. Горького»  | **98** | 100 | 3-4 |
| МБОУ«Тупиковская средняя школа»  | **98** | 100 | 3-4 |
| МБОУ«Агибаловская средняя школа» | **93** | 100 | 5 |
| МБОУ«Холмовская средняя школа»  | **79** | 100 | 6 |

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

4.1.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

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

Таблица 12.

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | **98** | 100 | 4 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | **96** | 100 | 5 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | **95** | 100 | 6 |

4.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Таблица 13.

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ«Нахимовская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ«Средняя школа им. М. Горького»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ«Тупиковская средняя школа»  | **98** | 100 | 4 |
| МБОУ«Холмовская средняя школа»  | **94** | 100 | 5-6 |
| МБОУ«Агибаловская средняя школа» | **94** | 100 | 5-6 |

4.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Таблица 14.

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **100** | 100 | 1-2 |
| МБОУ«Нахимовская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-2 |
| МБОУ«Средняя школа им. М. Горького»  | **99** | 100 | 3 |
| МБОУ«Тупиковская средняя школа»  | **98** | 100 | 4 |
| МБОУ«Агибаловская средняя школа» | **96** | 100 | 5 |
| МБОУ«Холмовская средняя школа»  | **94** | 100 | 6 |

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

5.1.Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (значимость показателя 20%).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

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

Таблица 15.

Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (значимость показателя 20%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ«Нахимовская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ«Тупиковская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ«Средняя школа им. М. Горького»  | **99** | 100 | 4 |
| МБОУ«Агибаловская средняя школа» | **97** | 100 | 5 |
| МБОУ«Холмовская средняя школа»  | **88** | 100 | 6 |

5.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации (значимость показателя 30%).

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Таблица 16.

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации (значимость показателя 30%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | **99** | 100 | 4 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | **98** | 100 | 5 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | **96** | 100 | 6 |

5.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (значимость показателя 50%).

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Таблица 17.

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (значимость показателя 50%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | **100** | 100 | 1-3 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | **98** | 100 | 4 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | **96** | 100 | 5 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | **95** | 100 | 6 |

# 5. Анализ и оценка качества деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Холм-Жирковского района с указанием лучших организаций по результатам анализа

Таблица 18.

Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Холм-Жирковском районе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Общее количество баллов | Максимальное количество баллов | Рейтинг |
| МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | **77,2** | 100 | 1 |
| МБОУ «Болышевская основная школа»  | **76,0** | 100 | 2 |
| МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | **74,38** | 100 | 3 |
| МБОУ «Агибаловская средняя школа» | **71,79** | 100 | 4 |
| МБОУ «Холмовская средняя школа»  | **70,85** | 100 | 5 |
| МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | **67,42** | 100 | 6 |

# 6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций, расположенных на территории Холм-Жирковского района по результатам НОК

Проведенная независимая оценка качества образовательной деятельности организаций Холм-Жирковского района показала, что среди основных проблем деятельности образовательных организаций следует отметить следующие:

1. Отсутствие на сайте образовательной организации полной информации, недостаточное структурирование информации.

2. Несвоевременное обновление информации на сайте образовательной организации.

3. Низкая комфортность условий предоставления образовательных услуг.

4. Недостаточные возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях.

5. Недостаточность условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

# 7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Холм-Жирковского района.

1. Провести самообследование полноты представленной информации на официальном сайте.

2. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

3. Привести содержание сайта в соответствие с требованиями приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 №785

4. Принять меры по повышению комфортности условий предоставления образовательных услуг

5. Принять меры для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях.

6. Принять меры по повышению комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

7. Формировать у родителей (законных представителей) потребность в использовании сайта образовательной организации как полноценного источника информации о ее деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых олимпиадах, конкурсах, мероприятиях, и т.п.

8. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательной деятельности.

Приложение 1

# Перечень

# образовательных организаций, расположенных в Холм-Жирковском районе, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование образовательной организации | Количество респондентов, принявших участие в онлайн-анкетировании |
| 1 | МБОУ «Болышевская основная школа»  | 4 |
| 2 | МБОУ «Нахимовская средняя школа»  | 7 |
| 3 | МБОУ «Средняя школа им. М. Горького»  | 103 |
| 4 | МБОУ «Тупиковская средняя школа»  | 53 |
| 5 | МБОУ «Холмовская средняя школа»  | 84 |
| 6 | МБОУ «Агибаловская средняя школа» | 69 |

**Приложение 2**

**АНКЕТА**

**Получателей услуг в сфере образования**

***Здравствуйте! Мы благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности образовательных учреждений, но и улучшить качество оказываемых учреждениями образования услуг населению.***

***Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберете один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Обведите кружком выбранный вариант ответа, например вот так** 

**1)Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?** (1.3.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

**2)Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**(1.3.2)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

3) **Обеспечены ли в образовательной организации, в которой обучаетесь Вы (*Ваш ребенок)* комфортные условия для предоставления услуг?** (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке) )*( ответ в каждой строке)* (2.1.1)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Условия для предоставления услуг | Обеспеченыполностью  | Обеспеченычастично  | Не обеспечены  |
| 3.1Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |  |  |  |
| 3.2Наличие и понятность навигации внутри организации  |  |  |  |
| 3.3Наличие и доступность питьевой воды |  |  |  |
| 3.4Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |  |  |  |
| 3.5Санитарное состояние помещений организаций |  |  |  |
| 3.6Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) |  |  |  |
| 3.7Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении организации или у специалиста организации) |  |  |  |

**4) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (2.3.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

**5) «Оцените, пожалуйста, насколько помещения и прилегающая территория образовательной организации оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующих для передвижения кресла-коляски)**(поставьте знак «√» в соответствующей ячейке)(3.1-3.2)*( ответ в каждой строке)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1. Доступны | 2. Частичнодоступны | 3. Недоступны |
| 5.1Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами |  |  |  |
| 5.2.Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |  |  |
| 5.3Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |  |  |  |
| 5.4.Наличие сменных кресел-колясок |  |  |  |
| 5.5.Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |  |  |  |
| 5.6.Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |  |  |
| 5.7.Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |  |  |
| 5.8.Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  |
| 5.9.Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению |  |  |  |
| 5.10 Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории  |  |  |  |
| 5.11Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |  |  |

**6) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов *(опрашиваются получатели услуг – инвалиды*)?** (3.3.1 )

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

**7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию?** (4.1.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?** (4.2.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?** (4.3.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

**10) Готовы ли Вы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?** (5.1.1)

1. да
2. нет
3. пока не знаю

**11) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг(наличием и понятностью навигации внутри организации, графиком работы образовательной организации и т.п.)?** (5.2.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

**12) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?** (5.3.1)

1. полностью удовлетворен(а)
2. частично удовлетворен(а)
3. не удовлетворен(а)

***13) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:***

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

**Вопросы и балльная оценка на ответы анкеты**

(размещается в открытом доступе в целях обследования мнения участниками образовательного процесса, заполняется респондентами)

**1. Открытость и доступность информации об образовательной организации.**

1.3. Полнота и доступность информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте организации.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа:  | Балл |
| неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) | 0 баллов |
| удовлетворительно, но есть недостатки (информация представлена не полностью, плохо структурирована, частично неактуальна) | 5 баллов |
| отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна) | 10 баллов |

**2. Комфортность условий предоставления услуг.**

2.3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа: | Балл |
| неудовлетворительно, не устраивает | 0 баллов |
| удовлетворительно | 5 баллов |
| полностью устраивает | 10 баллов |

**3. Доступность услуг для инвалидов.**

3.3. Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа:  | Балл |
| неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют) | 0 баллов |
| удовлетворительно, но есть недостатки  | 5 баллов |
| отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям) | 10 баллов |

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации.**

4.1. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и получателя услуги при обращении в ОО.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа: | Балл |
| неудовлетворительно, не устраивает | 0 баллов |
| удовлетворительно | 5 баллов |
| полностью устраивает  | 10 баллов |

4.2. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих оказание образовательной услуги при обращении в ОО.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа:  | Балл |
| неудовлетворительно, не устраивает  | 0 баллов |
| удовлетворительно | 5 баллов |
| полностью устраивает  | 10 баллов |

4.3. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа: | Балл |
| неудовлетворительно, не устраивает | 0 баллов |
| удовлетворительно | 5 баллов |
| полностью устраивает | 10 баллов |

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.**

5.1. Готовность рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа:  | Балл |
| не готов | 0 баллов |
| в целом хорошо, но есть недостатки, могу рекомендовать  | 5 баллов |
| готов рекомендовать  | 10 баллов |

5.2. Удовлетворенность удобством графика работы образовательной организации.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа: | Балл |
| неудовлетворительно, не устраивает  | 0 баллов |
| удовлетворительно  | 5 баллов |
| полностью устраивает | 10 баллов |

5.3. Удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

|  |  |
| --- | --- |
| Выберите один из вариантов ответа: | Балл |
| неудовлетворительно, не устраивает | 0 баллов |
| удовлетворительно | 5 баллов |
| полностью устраивает  | 10 баллов |

**Приложение 3**

# Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость

и доступность информации об организации»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № показателя | Показатели | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
| 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») | 100 баллов | 30% | 0,3 | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30% | 0,3 | 30 баллов |
| 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) | 100 баллов | 40% | 0,4 | 40 баллов |
| Итого | 100% |  | 100 баллов | 1 | 100 баллов |

2. Показатели, характеризующие критерий

«Комфортность условий предоставления услуг»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № показателя | Показатели | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений образовательной организации | 100 баллов | 30% | 0,3 | 30 баллов |
| 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 | 100 баллов | 40% | 0,4 | 40 баллов |
| 2.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 0,3 | 30 баллов |
| Итого | 100% |  | 100 баллов | 1 | 100 баллов |

3. Показатели, характеризующие критерий

«Доступность услуг для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N показателя | Показатели | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок,- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 30% | 0,3 | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 0,4 | 40 баллов |
| 3.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 0,3 | 30 баллов |
| Итого | 100% |  | 100 баллов | 1 | 100 баллов |

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность

вежливость работников организации»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N показателя | Показатели | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
| 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) | 100 баллов | 40% | 0,4 | 40 баллов |
| 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) | 100 баллов | 40% | 0,4 | 40 баллов |
| 4.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 0,2 | 20 баллов |
| Итого | 100% |  | 100 баллов | 1 | 100 баллов |

5. Показатели, характеризующие критерий

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N показателя | Показатели | Максимальная оценка в баллах по показателю | Значимость показателя | Коэффициент значимости | Максимальная оценка с учетом значимости показателя |
| 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) | 100 баллов | 20% | 0,2 | 20 баллов |
| 5.2. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 0,3 | 30 баллов |
| 5.3. | Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 0,5 | 50 баллов |
| Итого | 100% |  | 100 баллов | 1 | 100 баллов |

# Приложение 4

Порядок расчета показателей и критериев,

характеризующих общие критерии оценки качества

12. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

1% = 1 балл.

13. Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:



где:

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

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, j = 1...2;

пmij - значение j-го параметра по i-ому показателю оценки m-го критерия, в баллах;

Ji - количество учитываемых параметров i-ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации

об организации социальной сферы»

-  - значение [показателя 1.1](#P345), рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров ([1.1.1](#P350) и [1.1.2](#P362)):



где п1.1.1, п1.1.2 - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки ,, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

 и  - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:





-  - значение [показателя 1.2](#P373):



где п1.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

-  - значение [показателя 1.3](#P395) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров ([1.3.1](#P398) и [1.3.2](#P402)):



где 



По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,

в том числе время ожидания предоставления услуг»

-  - значение [показателя 2.1](#P413):



где п2.1.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

-  - значение [показателя 2.2](#P432) рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры [показатель 2.2](#P432) для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей ([2.1](#P413) и [2.3](#P453));



- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

В случае применения двух параметров значение [показателя 2.2](#P432) рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров ([2.2.1](#P435) и [2.2.2](#P449)):



В случае применения одного из параметров ([2.2.1](#P435) или [2.2.2](#P449)) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

 или ;

где п2.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в [приложении 2](#P333), в баллах;



-  - значение [показателя 2.3](#P453) рассчитывается:



где 

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

-  - значение [показателя 3.1](#P468) рассчитывается:



где п3.1.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

-  - значение [показателя 3.2](#P489) рассчитывается:



где п3.2.1 - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в [приложении 2](#P333), в баллах;

-  - значение [показателя 3.3](#P512):



где 

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников

организаций социальной сферы»

-  - значение [показателя 4.1](#P527):



где 

-  - значение [показателя 4.2](#P534):



где 

-  - значение [показателя 4.3](#P541):



где 

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

-  - значение [показателя 5.1](#P556):



где 

-  - значение [показателя 5.2](#P563) рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:



где 

-  - значение [показателя 5.3](#P572):



где 

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в [приложении 2](#P333):



где:

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

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

 - значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;

 - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям <1>:

--------------------------------

<1> В соответствии с Федеральным законом N 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

К2,4,5 = (К1 + К3) / 2. (7)

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с [пунктом 6](#P77) Единого порядка:



где:

Sn - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка Sn, n = 1...N;

N - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

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

 - значения m-го критерия в n-ой организации, в баллах;

bm - значимость m-го критерия.

16. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества, рассчитанных в соответствии с Единым порядком, размещаются уполномоченными органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

IV. Расчет результатов независимой оценки качества

17. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в [пункте 5](#P61) Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

18. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

18.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:



где:

Sотр,Кm - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию Кm, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, n = 1...Nотр;

Nотр - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;

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

 - значения m-го критерия в n-ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

18.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок [(формула 8)](#P242) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:



где:

Sотр - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

Sn - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, n = 1...Nотр;

Nотр - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

18.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:



где:

Р - результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;

Sотр - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев [(формула 10)](#P271), в баллах;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

19. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в [пунктах 17](#P256) - [18](#P258) Единого порядка.

20. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев [(формула 10)](#P271) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:



где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации, r = 1...R;

R - количество субъектов Российской Федерации (R = 85);

 - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r-ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.