**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
МЯСНИКОВСКОГО РАЙОНА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ростов-на-Дону

2019

**8. Заключение**

(показатели независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями – для размещения на <http://bus.gov.ru>)

| **№** | **Параметры / показатели** | **СОШ № 1** | **СОШ № 2** | **СОШ № 3** | **СОШ № 5** | **СОШ № 6** | **СОШ № 8** | **СОШ № 9** | **ДДТ** | **ДС № 1** | **ДС № 2** | **ДС № 3** | **ДС № 4** | **ДС № 5** | **ДС № 6** | **ДС № 7** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, баллы** |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | 28 | 21 | 23 | 27 | 10 | 16 | 26 | 25 | 24 | 25 | 20 | 25 | 28 | 28 | 25 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| 1.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | 40 | 40 | 39 | 40 | 40 | 40 | 39 | 40 | 40 | 40 | 39 | 40 | 39 | 40 | 40 |
|  | **Итого по разделу 1** | **98** | **91** | **92** | **97** | **80** | **86** | **95** | **95** | **94** | **95** | **89** | **95** | **97** | **98** | **95** |
| **№** | **Параметры / показатели** | **СОШ № 1** | **СОШ № 2** | **СОШ № 3** | **СОШ № 5** | **СОШ № 6** | **СОШ № 8** | **СОШ № 9** | **ДДТ** | **ДС № 1** | **ДС № 2** | **ДС № 3** | **ДС № 4** | **ДС № 5** | **ДС № 6** | **ДС № 7** |
| **2** | **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, баллы** |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 30 | 30 | 30 | 30 | 24 | 30 | 30 | 18 | 24 | 24 | 30 | 30 | 24 | 30 | 24 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | 39 | 40 | 39 | 40 | 36 | 40 | 39 | 32 | 36 | 36 | 40 | 40 | 36 | 40 | 36 |
| 2.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 28 | 29 | 29 | 29 | 30 | 29 | 29 | 29 | 30 | 30 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 |
|  | **Итого по разделу 2** | **97** | **99** | **98** | **99** | **90** | **99** | **98** | **79** | **90** | **90** | **99** | **100** | **90** | **100** | **90** |
| **3** | **Доступность образовательной деятельности для инвалидов, баллы** |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов | 12 | 12 | 24 | 18 | 18 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 6 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 24 | 16 | 16 | 24 | 16 | 8 | 16 | 0 | 8 | 16 | 16 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов | 22 | 14 | 13 | 19 | 15 | 13 | 10 | 15 | 0 | 9 | 8 | 14 | 10 | 3 | 14 |
|  | **Итого по разделу 3** | **58** | **42** | **53** | **61** | **49** | **21** | **32** | **15** | **8** | **25** | **24** | **22** | **30** | **11** | **28** |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы** |
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию | 40 | 40 | 39 | 40 | 40 | 40 | 38 | 40 | 40 | 40 | 39 | 40 | 38 | 40 | 40 |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию | 40 | 39 | 40 | 40 | 40 | 40 | 39 | 40 | 40 | 40 | 38 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 19 | 20 | 19 | 20 | 20 |
|  | **Итого по разделу 4** | **100** | **99** | **98** | **100** | **100** | **100** | **97** | **100** | **100** | **100** | **96** | **100** | **97** | **100** | **100** |
| **5** | **Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций, баллы** |
| 5.1 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 28 | 28 | 28 | 28 | 29 | 29 | 27 | 30 | 30 | 30 | 26 | 30 | 28 | 29 | 29 |
| 5.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 16 | 18 | 19 | 19 | 20 |
| 5.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации | 50 | 49 | 49 | 50 | 50 | 50 | 49 | 50 | 50 | 50 | 46 | 50 | 50 | 50 | 50 |
|  | **Итого по разделу 5** | **98** | **97** | **96** | **98** | **99** | **98** | **96** | **100** | **100** | **100** | **88** | **98** | **97** | **98** | **99** |
|  | ***Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)*** | ***451*** | ***428*** | ***437*** | ***455*** | ***418*** | ***404*** | ***418*** | ***389*** | ***392*** | ***410*** | ***396*** | ***415*** | ***411*** | ***407*** | ***412*** |
|  | ***Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)*** | ***90*** | ***86*** | ***87*** | ***91*** | ***84*** | ***81*** | ***84*** | ***78*** | ***78*** | ***82*** | ***79*** | ***83*** | ***82*** | ***81*** | ***82*** |



Рисунок 8.1 – Показатели оценки качества по образовательным организациям Мясниковского района Ростовской области, характеризующие качество условий осуществления образовательной деятельности, баллы

**9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций Мясниковского района
Ростовской области**

**9.1 Выводы**

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Мясниковского района Ростовской области позволяют сделать следующие общие выводы:

**1. По открытости и доступности информации об образовательных организациях:**

1.1 На сайтах анализируемых средних общеобразовательных школ Мясниковского района Ростовской области наиболее часто фиксируются следующие виды дефицитов:

а) отсутствие сведений о ФИО и должности руководителей структурных подразделений (органов управления);

б) отсутствие сведений о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений;

в) отсутствие сведений о наличии локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;

г) отсутствие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся;

д) отсутствие сведений о доступности МТО организации для использования инвалидами и лицами с ОВЗ;

е) отсутствие сведений об обеспечении доступа в здания образовательных организаций инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

ж) отсутствие сведений об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

1.2 На сайтах анализируемых дошкольных образовательных организаций Мясниковского района Ростовской области наиболее часто фиксируются следующие виды дефицитов:

а) отсутствие сведений о ФИО и должности руководителей структурных подразделений (органов управления);

б) отсутствие сведений о наличии аннотаций к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий;

в) отсутствие информации об использовании при реализации образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.3 Необходимо размещать на сайте больший объем документов, регламентирующих и характеризующих деятельность организации (учредительные документы, локальные нормативные акты, плановые и отчетные документы за соответствующие периоды времени).

1.4 Желательно размещать на сайте более подробное описание материально-технического обеспечения организации, ориентированное, в первую очередь, на получателей услуг.

1.5 На официальных сайтах образовательных организаций отсутствуют отдельные способы осуществления дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

а) Отсутствует раздел (или информация) «Часто задаваемые вопросы».

б) Отсутствует электронный сервис «Получение консультации по оказываемым услугам».

в) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.6 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.7 Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации об образовательных организациях Мясниковского района Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров):

а) удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 98% до 100%, средние оценки параметра – от 98 до 100 баллов);

б) удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 93% до 100%, средние оценки параметра – от 93 до 100 баллов).

1.8 Анализ интегральных показателей, характеризующих открытость и доступность информации об образовательных организациях Мясниковского района Ростовской области показывает, что в отношении открытости и доступности информации об анализируемых образовательных организациях, зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – от 10 до 28 баллов из 30 возможных;

- по показателю 1.2 – значения параметра зафиксированы на максимальном уровне – 30 баллов из 30 возможных;

- по показателю 1.3 – от 39 до 40 баллов из 40 возможных.

Таким образом, анализируемые образовательные организации Мясниковского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 80 до 98 баллов из 100 возможных).

**2. По комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:**

2.1 Значения параметров (показателей) по разделу 2.1 демонстрируют отсутствие в анализируемых организациях существенных дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий осуществления образовательной деятельности.

2.2 Вместе с тем, в отдельных образовательных организациях Мясниковского района Ростовской области зафиксированы следующие недостатки и / или дефициты в комфортности условий осуществления образовательной деятельности:

а) Отсутствие комфортной зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

б) Отсутствие понятной навигация внутри организации.

2.3 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Мясниковского района Ростовской области.

2.4 Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях Мясниковского района Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

а) удовлетворенность наличием комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 94% до 100%, средние оценки параметра – от 94 до 100 баллов);

б) удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 97% до 100%, средние оценки параметра – от 97 до 100 баллов);

в) удовлетворенность наличием и доступностью питьевой воды (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 90% до 100%, средние оценки параметра – от 90 до 100 баллов);

г) удовлетворенность наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 86% до 100%, средние оценки параметра – от 86 до 100 баллов);

д)  удовлетворенность санитарным состоянием помещений организации (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 86% до 100%, средние оценки параметра – от 94 до 100 баллов).

2.5 Анализ интегральных показателей образовательных организаций Мясниковского района Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий осуществления образовательной деятельности в анализируемых образовательных организациях, зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 2.1 – от 18 до 30 баллов из 30 возможных;

- по показателю 2.3 – от 28 до 30 баллов из 30 возможных.

Таким образом, образовательные организации Мясниковского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 79 до 100 баллов из 100 возможных).

**3. По доступности образовательной деятельности для инвалидов:**

3.1 По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов» в образовательных организациях наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

а) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

б) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

в) Отсутствие сменных кресел-колясок.

3.2 По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» в образовательных организациях наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

а) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

б) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

в) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

г) Отсутствие возможности предоставления помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

3.3 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов в образовательных организациях Мясниковского района Ростовской области.

3.4 Анализ результатов восприятия получателями услуг доступности образовательных услуг для инвалидов в образовательных организациях Мясниковского района Ростовской области показывает, что респонденты в большинстве случаев в целом неудовлетворительно оценивают изучаемые параметры. Зафиксирован значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также зафиксированы низкие или нулевые значения по ряду параметров.

3.5 Анализ интегральных показателей образовательных организаций Мяниковского района Ростовской области показывает, что в отношении доступности образовательных услуг для инвалидов в анализируемых образовательных организациях, зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс:

- по показателю 3.1 – от 0 до 24 баллов из 30 возможных;

- по показателю 3.2 – от 0 до 24 баллов из 40 возможных;

- по показателю 3.3 – от 0 до 22 баллов из 30 возможных.

Таким образом, образовательные организации Мясниковского района Ростовской области показали как удовлетворительные, так и неудовлетворительные результаты по показателям данного раздела (от 8 до 61 балла из 100 возможных).

**4. По доброжелательности, вежливости работников организации:**

4.1 Анализ результатов восприятия получателями образовательных услуг доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций Мясниковского района Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

а) доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 95% до 100%, средние оценки параметра – от 95 до 100 баллов);

б) доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 96% до 100%, средние оценки параметра – от 96 до 100 баллов);

в) доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 95% до 100%, средние оценки параметра – от 95 до 100 баллов).

4.2 Анализ интегральных показателей образовательных организаций Мясниковского района Ростовской области показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников анализируемых организаций, зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 4.1 – от 38 до 40 баллов из 40 возможных;

- по показателю 4.2 – от 38 до 40 баллов из 40 возможных;

- по показателю 4.3 – от 19 до 20 баллов из 20 возможных.

Таким образом, образовательные организации Мясниковского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 96 до 100 баллов из 100 возможных).

**5. По удовлетворенности условиями оказания услуг:**

5.1 Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» образовательных организаций Мясниковского района Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

а) готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 86% до 100%, средние оценки параметра – от 86 до 100 баллов);

б)  удовлетворенность удобством графика работы организации (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 81% до 100%, средние оценки параметра – от 81 до 100 баллов);

в) удовлетворенность в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (оценка удовлетворенности изменяется в пределах от 92% до 100%, средние оценки параметра – от 92 до 100 баллов).

5.2 Анализ интегральных показателей образовательных организаций Мясниковского района Ростовской области показывает, что в отношении удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности, зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 5.1 – от 26 до 30 баллов из 30 возможных;

- по показателю 5.2 – от 16 до 20 баллов из 20 возможных;

- по показателю 5.3 – от 46 до 50 баллов из 50 возможных.

Таким образом, образовательные организации Мясниковского района Ростовской области показали отличные результаты по показателям данного раздела (от 88 до 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об образовательных организациях, комфортность условий предоставления услуг, в целом ниже среднего уровня оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организации, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать образовательные организации Мясниковского района Ростовской области родственникам и знакомым.

**9.2 Предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций**

Отделу образования Администрации Мясниковского района Ростовской области, имеющему подведомственные образовательные организации, можно предложить:

1. Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителям образовательных организаций, принимавших участие в проведении независимой оценки качества.

2. Подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть (применительно к сайтам образовательных организаций):

- оптимизацию структуры и повышение степени наполняемости сайтов образовательных организаций актуальными данными, информирующими потребителей образовательных услуг обо всех необходимых аспектах деятельности организаций;

- повышение доступности различных способов осуществления дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг;

- размещение на сайте образовательных организаций более подробного описания материально-технического обеспечения образовательных организаций, ориентированного, в первую очередь, на получателей услуг.

3. Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы в образовательных организациях, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и значительное число неудовлетворительных оценок респондентов.

4. Проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг образовательных организаций, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности организаций.

5. Направить информацию о выявленных типовых недостатках в подведомственные образовательные организации, не участвовавшие в исследовании, с требованием к установленному сроку провести проверку, модернизацию и актуализацию официальных сайтов образовательных организаций, принять меры по другим проблемным вопросам, выявленным в настоящем исследовании, с предоставлением отчетов.

6. Всем руководителям подведомственных образовательных организаций ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать её показатели в рамках процедуры планирования работы организации.

**Приложения**

**Приложение 1** – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

(далее – организация)

| **№** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Способ измерения и порядок выставления оценки** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: | Коэффициент значимости показателя – 0,3 | Мониторинг размещения информации на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации.Полученные по пп. 1.1.1-1.1.2 баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1 |
| 1.1.1 | на информационных стендах в помещении организации; | Баллы(от 0 до 100) | Мониторинг информационных стендов организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации.Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2. |
| 1.1.2 | на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт). | Баллы(от 0 до 100) | Мониторинг сайта организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации.Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1(максимальное значение 30) \* |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- раздел «Часто задаваемые вопросы»;- обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,3 | Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия и функционирования на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.За каждый функционирующий дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг присваивается по 30 баллов.При наличии более трех дистанционных способов присваивается 100 баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2(максимальное значение 30) \* |
| 1.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной: | Коэффициент значимости показателя – 0,4 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Сумма целых чисел по вопросам пп. 1.3.1-1.3.2 делится на 2, округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| 1.3.1 | на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг); | Баллы(от 0 до 100) | Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. |
| 1.3.2 | на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг). | Баллы(от 0 до 100) | Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3(максимальное значение 40) \* |
| **Значение показателя 1 = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов)** |
| **2** | **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации. | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,3 | Мониторинг обеспечения в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.За каждое комфортное условие для предоставления услуг присваивается по 20 баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1(максимальное значение 30) \* |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,4 | В сфере образования показатель не применяется.При расчете итогового значения показателя «Комфортность условий предоставления услуг» для образовательных организаций показатель 2.2 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по показателям 2.1 и 2.3. Полученный результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 2.2. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.2(максимальное значение 40) \* |
| 2.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,3 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3(максимальное значение 30) \* |
| **Значение показателя 2 = 2.1 + 2.2 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов)** |
| **3** | **Доступность образовательной деятельности для инвалидов** |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и её 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. | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,3 | Мониторинг оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов.За каждое условие доступности организации для инвалидов присваивается по 20 баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1(максимальное значение 30) \* |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,4 | Мониторинг обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.За каждое условие доступности, позволяющее получать образовательные услуги наравне с другими, присваивается по 20 баллов.При наличии более пяти условий доступности присваивается 100 баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2(максимальное значение 40) \* |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,3 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Вычисляется средний % положительных ответов (вариант ответа – «Да») от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов, полученный результат округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3(максимальное значение 30) \* |
| **Значение показателя 3 = 3.1 + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов)** |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (*работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.*) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,4 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1(максимальное значение 40) \* |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (*преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.*) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,4 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2(максимальное значение 40) \* |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,2 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3(максимальное значение 20) \* |
|  | **Значение показателя 4 = 4.1 + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов)** |
| **5** | **Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций** |
| 5.1 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,3 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «определенно готов», «скорее готов») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1(максимальное значение 30) \* |
| 5.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,2 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2(максимальное значение 20) \* |
| 5.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Баллы(от 0 до 100)Коэффициент значимости показателя – 0,5 | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг организации.Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.Целое число = количество баллов. |
| КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3(максимальное значение 50) \* |
| **Значение показателя 5 = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов)** |
| ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК СУММА ЗНАЧЕНИЙ ЧАСТНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО РАЗДЕЛАМ 1-5 |
| ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЗУЛЬТАТ) ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК ЧАСТНОЕ ОТ ДЕЛЕНИЯ ЗНАЧЕНИЯ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА НА КОЛИЧЕСТВО РАЗДЕЛОВ (УКРУПНЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ) В ПРИМЕНЯЕМОЙ МЕТОДИКЕ (т. е., на 5). |

Показатели приведены в соответствии с Приказом Министерства Просвещения Российской Федерации № 114 от 13 марта 2019 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам.

\* Результат округляется до целого числа.

**Приложение 2** – Объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Перечень информации** | **1 – Наличие,****0 – Отсутствие** |
| ***Размещены общие сведения об организации:*** |
| 1 | Наличие специального раздела – «Сведения об образовательной организации»; |  |
| 2 | Информация в специальном разделе представлена в виде набора страниц и (или) иерархического списка и (или) ссылок на другие разделы сайта; |  |
| 3 | Дата создания образовательной организации; |  |
| 4 | Информация об учредителе, учредителях образовательной организации; |  |
| 5 | Место нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии); |  |
| 6 | Режим и график работы; |  |
| 7 | Наименование структурных подразделений (и / или органов управления); |  |
| 8 | ФИО и должности руководителей структурных подразделений; |  |
| 9 | Места нахождения структурных подразделений |  |
| 10 | Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии). |  |
| ***Размещены копии документов:*** |
| 11 | Устав образовательной организации; |  |
| 12 | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); |  |
| 13 | Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями); |  |
| 14 | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации; |  |
| 15 | Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор; |  |
| 16 | Актуальный отчет о результатах самообследования (и / или публичный доклад); |  |
| 17 | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний, наличие соответствующего раздела на сайте. |  |
| ***Размещены сведения об образовании:*** |
| 18 | Реализуемые уровни образования; |  |
| 19 | Формы обучения; |  |
| 20 | Нормативные сроки обучения; |  |
| 21 | Срок действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации); |  |
| 22 | Описание образовательной программы с приложением ее копии; |  |
| 23 | Учебный план с приложением его копии; |  |
| 24 | Аннотация к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии); |  |
| 25 | Календарный учебный график с приложением его копии; |  |
| 26 | Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса; |  |
| 27 | Реализуемые образовательные программы с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой; |  |
| 28 | Информация об использовании при реализации образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; |  |
| 29 | Численность обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; |  |
| 30 | Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение); |  |
| 31 | О федеральных государственных образовательных стандартах с приложением их копий (или рабочих ссылок на них). |  |
| ***Размещены сведения по разделу «Руководство. Педагогический состав»:*** |
| 32 | Наличие сведений о руководителе организации; |  |
| 33 | Наличие контактных данных руководства организации: телефон, электронная почта (далее – контактные данные); |  |
| 34 | Наличие сведений о заместителе (-ях) руководителя организации; |  |
| 35 | Наличие контактных данных заместителей руководителя организации; |  |
| 36 | Наличие перечня педагогического (научно-педагогического) состава организации; |  |
| 37 | Наличие сведений о ФИО, должности, контактных данных педагогических работников организации; |  |
| 38 | Наличие сведений об уровне образования педагогических работников организации; |  |
| 39 | Наименование направления подготовки и (или) специальности (по диплому); |  |
| 40 | Наличие сведений о квалификации (категории), ученом звании и степени (при наличии) педагогических работников организации; |  |
| 41 | Наличие данных об общем стаже работы, стаже работы по специальности; |  |
| 42 | Наличие сведений о преподаваемых педагогическим работником организации дисциплинах; |  |
| 43 | Наличие данных о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке. |  |
| ***Размещены сведения о наличии по разделу «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса»:*** |
| 44 | - оборудованных учебных кабинетов; |  |
| 45 | - объектов для проведения практических занятий; |  |
| 46 | - библиотек; |  |
| 47 | - объектов спорта; |  |
| 48 | - средств обучения и воспитания; |  |
| 49 | Условия питания обучающихся; |  |
| 50 | Условия охраны здоровья обучающихся; |  |
| 51 | Наличие доступа к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям; |  |
| 52 | Наличие электронных образовательных ресурсов, к которым обеспечивается доступ обучающихся; |  |
| 53 | Сведения о доступности МТО организации для использования инвалидами и лицами с ОВЗ; |  |
| 54 | Сведения об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. |  |
| ***Размещены сведения по разделу «Стипендии и иные виды материальной поддержки»:*** |
| 55 | Информация о трудоустройстве выпускников. |  |
| ***Размещены сведения по разделу «Платные образовательные услуги»:*** |
| 56 | Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе. |  |
| ***Размещены сведения по разделу «Финансово-хозяйственная деятельность»:*** |
| 57 | Объем образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года. |  |
| ***Размещены сведения по разделу «Вакантные места для приема (перевода):*** |
| 58 | Количество вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц). |  |

Примечания:

1) Требования к объему информации о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (стендах, сайте), составлены в соответствии с постановлением Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» и приказом Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

2) Оценка по пп. 1-58 таблицы Приложения 2 выставляется по результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта образовательной организации. При наличии информации выставляется оценка «1», при отсутствии – «0». По результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта образовательной организации определяется процент наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются с округлением до целого в пропорции к полученному проценту полноты и актуальности (например, 93,3% = 93 балла).