

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ
В АБИНСКОМ РАЙОНЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования – оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной организации.

Нормативно-правовая база для проведения независимой оценки:

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

- Проект Приказа Минтруда России «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Проект Приказа Министерства образования и науки РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации общеобразовательных программ на основе общедоступной информации: сайты образовательных организаций, стенды в помещениях образовательных организаций, опросы получателей образовательных услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);

- ориентирование получателей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;

- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Абинского района Краснодарского края.

Процедура независимой оценки проводилась в соответствии с Положением о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Абинском районе, утвержденным постановлением администрации Абинского района от __.__.2018 г. № ___, на основании решения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в сфере образования (Протокол № __ от _____ 2018 г.).

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись сотрудниками организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 06-18/НОКО от 20.08.2018 г.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Основные задачи независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Абинского района (далее – НОКО):

1. Определить топ лучших образовательных организаций Абинского района из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов образовательной деятельности, влияющих на качество условий предоставления образовательных услуг.

Основными принципами проведения НОКО являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчета показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций проводилась по общим критериям оценки качества Минобрнауки России (табл. 1):

Таблица 1

№ п/п	Критерий	Коэффициент значимости критерия
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 %

Полный перечень показателей по каждому критерию представлен в прилагаемой Методике проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Абинского района. При её разработке использована Методика расчёта

показателей при проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (Приложение № 1 к письму министерства образования, науки и молодёжной политики Краснодарского края от 13.07.2018 № 47-13-13604/18 в части порядка расчета показателей НОКО).

I. Открытость и доступность информации об образовательной организации (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации, на стендах в помещении образовательной организации, а также на основе данных анкетирования получателей услуг).

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

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет".

II. Комфортность условий предоставления образовательных услуг (на основе данных анкетирования получателей услуг, а также при посещении образовательной организации).

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

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся.

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

III. Доступность образовательных услуг для инвалидов (на основе данных анкетирования получателей услуг, а также при посещении образовательной организации).

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации (на основе данных анкетирования получателей услуг).

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении.

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

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

V. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг (на основе данных анкетирования получателей услуг).

5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

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

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

Процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности проводилась на основе расчета интегрального

показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий осуществления деятельности образовательной организации, со средними значениями показателей.

По данным значениям интегральных показателей производится общая оценка качества условий и формируется рейтинг организации внутри района.

В процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Абинского района, было определено 10 муниципальных образовательных организаций:

– *7 общеобразовательных организаций:*

- МБОУ ООШ № 7 ст. Шапсугской
- МБОУ ООШ № 14 п. Ахтырского
- МБОУ СОШ № 18 п. Синегорского
- МБОУ ООШ № 21 х. Первомайского
- МБОУ ООШ № 23 х. Красный Октябрь
- МБОУ ООШ № 34 х. Ленинского
- МБОУ ООШ № 39 ст. Эриванской

– *3 образовательных организации дополнительного образования:*

- МБУ ДО «Дом детского творчества» г. Абинска
- МБУ ДО «СЮТ» п. Ахтырского
- МБУ ДО ЦВР «Патриот» г. Абинска.

С 20 по 23 августа 2018 года был осуществлен сбор показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Абинского района, и проведен опрос родителей (законных представителей) обучающихся в форме анкетирования: 140 родителей обучающихся муниципальных общеобразовательных учреждений и 66 родителей обучающихся образовательных организаций дополнительного образования.

Сбор показателей открытости и доступности информации об образовательной организации осуществлялся, в том числе, посредством изучения информации, размещённой на официальных сайтах образовательных организаций (табл. 2):

Таблица 2

Наименование организации	Адрес сайта
МБОУ ООШ № 7	http://shaps7shkola.x-bin.ru/
МБОУ ООШ № 14	http://axtursk14.narod.ru/
МБОУ СОШ № 18	https://skool-18.jimdo.com/
МБОУ ООШ № 21	http://parys-21.ru/
МБОУ ООШ № 23	http://sosh23.ucoz.net/
МБОУ ООШ № 34	http://lens34.ucoz.ru/
МБОУ ООШ № 39	http://abinsk-s39.myjino.ru/
МБУ ДО «ДДТ»	http://ddt-abinsk.ru/
МБУ ДО «СЮТ»	http://achcut.narod.ru/
МБУ ДО ЦВР «Патриот»	http://patriot.x-bin.ru/

Число родителей (законных представителей) обучающихся, принявших участие в анкетировании, представлено в таблице 3.

Таблица 3

Наименование организации	Число респондентов
МБОУ ООШ № 7	20
МБОУ ООШ № 14	20
МБОУ СОШ № 18	20
МБОУ ООШ № 21	30
МБОУ ООШ № 23	20
МБОУ ООШ № 34	20
МБОУ ООШ № 39	10
МБУ ДО «ДДТ»	26
МБУ ДО «СЮТ»	20
МБУ ДО ЦВР «Патриот»	20
Всего	206

Везде далее численные и графические результаты независимой оценки представлены по двум кластерам: 1) общее образование (7 организаций); 2) дополнительное образование (3 организации). В списке общеобразовательных школ, участвовавших в процедуре независимой оценки, присутствуют шесть основных общеобразовательных школ и МБОУ СОШ № 18, которая фактически является основной школой, т.к. уже в течение ряда лет в этой образовательной организации отсутствуют 10-11 классы.

Средние значения по каждому критерию, полученные в результате проведения процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, отражены в таблице 4.

Таблица 4

№	Критерий	Максимальный балл	Средний балл (общее образование)	Средний балл (дополнительное образование)
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	20	16,14	14,4
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг	20	16,63	19,47
3.	Доступность образовательных услуг для инвалидов	15	7,17	7,2
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	15	14,85	15
5.	Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг	30	29,59	30

Оценка комплексных критериев

1. Открытость и доступность информации об образовательной организации.

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации проводилась на основании трёх показателей по 5 индикаторам, включающим 81 параметр. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях образовательных организаций и на официальных сайтах, а также данные анкетирования.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях образовательных организаций, учитывались требования нормативно правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей образовательных услуг и их законных представителей.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации», предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для привлечения потребителей к наблюдению за процессами, происходящими в образовании,

позволять наладить взаимодействие с получателями услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей), ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ОО учитывались:

- информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).

- пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

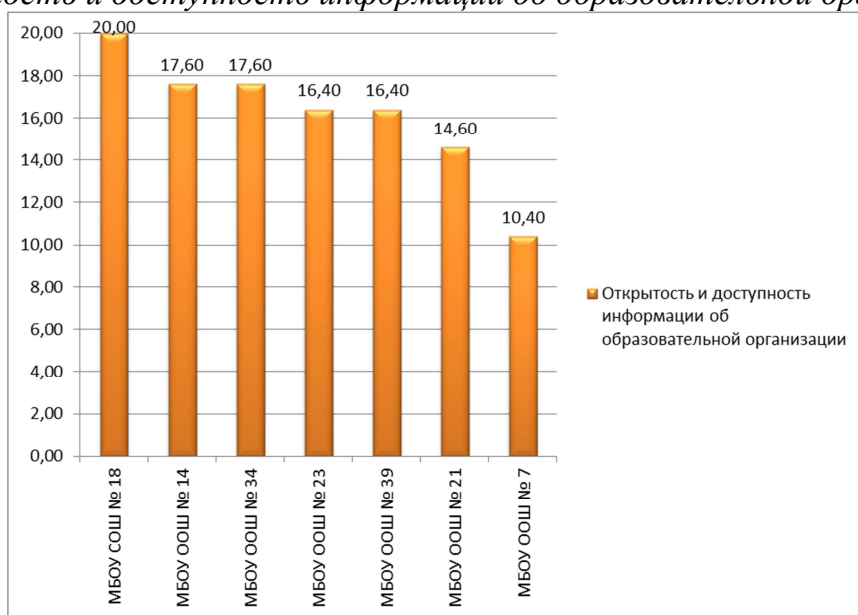
В таблице 5 представлены данные (в баллах) для общеобразовательных организаций по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 5

Наименование образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на стендах в помещении образовательной организации), её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет"	Всего баллов по критерию 1	Всего по критерию 1 (с учётом коэффициента значимости 20%)
Макс. балл	30	30	40	100	20
МБОУ ООШ № 7	0,00	12,00	40,00	52,00	10,40
МБОУ ООШ № 14	18,00	30,00	40,00	88,00	17,60
МБОУ СОШ № 18	30,00	30,00	40,00	100,00	20,00
МБОУ ООШ № 21	15,00	18,00	40,00	73,00	14,60
МБОУ ООШ № 23	30,00	12,00	40,00	82,00	16,40
МБОУ ООШ № 34	18,00	30,00	40,00	88,00	17,60
МБОУ ООШ № 39	24,00	18,00	40,00	82,00	16,40
Сред. знач. пок-ля	19,29	21,43	40,00	80,72	16,14

Диаграмма 1

**Рейтинг общеобразовательных организаций Абинского района по критерию 1:
«Открытость и доступность информации об образовательной организации»**



Как видно из сравнительного анализа, ситуация в отношении доступности информации об образовательных организациях, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, достаточно удовлетворительная для общеобразовательных организаций Абинского района. Лидером рейтинга является МБОУ СОШ № 18, получившая максимальный балл по этому критерию.

Значение выше среднего по району (16,14 балла) было также получено МБОУ ООШ № 14 – 17,6 балла, МБОУ ООШ № 34 – 17,6 балла, МБОУ ООШ № 23 – 16,4 балла, МБОУ ООШ № 39 – 16,4 балла.

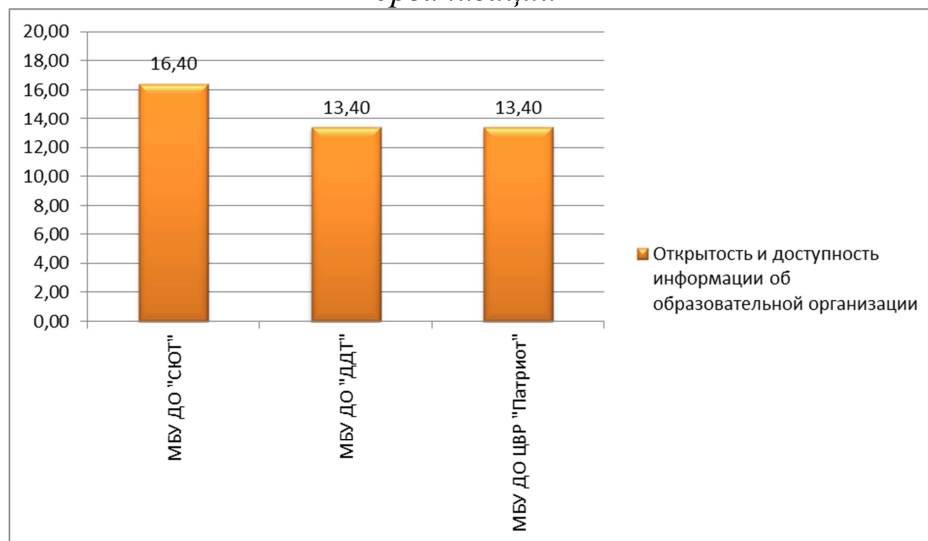
В таблице 6 представлены данные (в баллах) по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, для организаций дополнительного образования.

Таблица 6

Наименование образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на стендах в помещении образовательной организации), её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой в информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет"	Всего баллов по критерию 1	Всего по критерию 1 (с учётом коэффициента значимости 20%)
Макс. балл	30	30	40	100	20
МБУ ДО «ДДТ»	15,00	12,00	40,00	67,00	13,40
МБУ ДО «СЮТ»	18,00	24,00	40,00	82,00	16,40
МБУ ДО ЦВР «Патриот»	9,00	18,00	40,00	67,00	13,40
Сред. знач. пок-ля	14,00	18,00	40,00	72	14,40

Диаграмма 2

**Рейтинг организаций дополнительного образования Абинского района
по критерию 1: «Открытость и доступность информации об образовательной организации»**



По критерию 1 среди организаций дополнительного образования Абинского района, принявших участие в независимой оценке, лидером рейтинга является МБУ ДО «СЮТ», получившая 16,4 балла.

По первому критерию отмечается, что на официальных сайтах практически всех ОО представлена следующая информация:

- общие сведения о деятельности организации;
- режим и график работы ОО;
- во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- сведения о финансово-хозяйственной деятельности;
- календарные учебные графики;
- отчеты о результатах самообследования;
- дополнительная информация (новости, мероприятия и др.).

К основным информационным **недочетам** официальных сайтов ОО можно отнести следующее:

- на некоторых официальных сайтах информация о педагогических работниках представлена не в полном объеме;

- не все необходимые документы размещены на сайтах обследованных образовательных организаций. На некоторых сайтах отсутствуют правила внутреннего распорядка обучающихся, коллективный договор, отчёт о результатах самообследования, отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности, документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации, порядок приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся;

- на сайтах 50 % организаций, участвовавших в независимой оценке, нет информации о методических и иных документах, разработанных в образовательной организации;

- информация о федеральных государственных образовательных стандартах отсутствует на сайтах четырёх из семи обследованных общеобразовательных организаций;

- на ряде сайтов размещена неполная информация о материально-техническом оснащении образовательного процесса;

- не на всех сайтах предусмотрены электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- раздел «Часто задаваемые вопросы» есть на сайте только одной из десяти обследованных образовательных организаций района;

- у большинства ОО на сайтах не предусмотрена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё);

- на сайтах большинства образовательных организаций отсутствует такая форма взаимодействия с получателями образовательных услуг как форум.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях образовательных организаций, показал, что не на всех стендах размещены такие документы как:

- устав образовательной организации;
- информация об уровнях образования и формах обучения;
- порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг.

В большинстве образовательных организаций на стендах не размещены многостраничные документы (правила (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся, документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся), а только лишь титульные листы необходимых документов.

2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг.

Оценка комфортности предоставления образовательных услуг проводилась на основании трёх показателей по трём индикаторам, включающим 9 параметров. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования родителей (законных представителей), а также при посещении образовательных организаций.

Посещение образовательных организаций для целей независимой оценки осуществляла комиссия, состоящая из сотрудников организации-оператора.

Для оценки комфортности при посещении образовательных организаций оценивались параметры:

- 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, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений образовательной организации;
- наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов, научных сообществ, клубов и других объединений;
- наличие возможности участия обучающихся в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах;
- наличие победителей в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах на региональном, федеральном и международном уровнях;

- доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

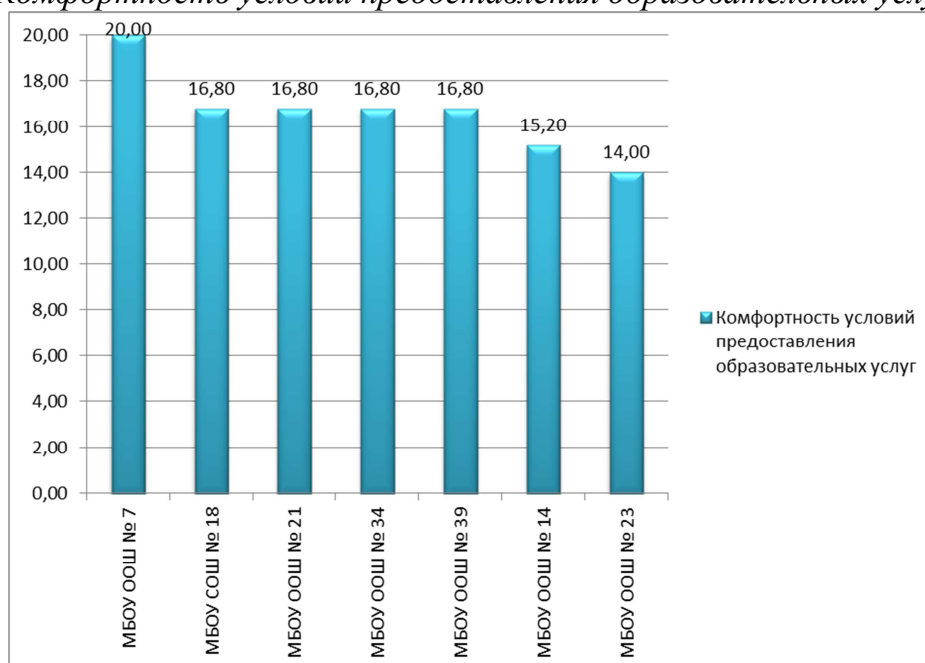
В таблице 7 представлены данные (в баллах) для общеобразовательных организаций по показателям 2.1, 2.2, 2.3, составляющим оценку по критерию 2, а также общие результаты по критерию 2 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 7

Наименование образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Всего баллов по критерию 2	Всего по критерию 2 (с учётом коэффициента значимости 20%)
Макс. балл	30	40	30	100	20
МБОУ ООШ № 7	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБОУ ООШ № 14	30,00	16,00	30,00	76,00	15,20
МБОУ СОШ № 18	30,00	24,00	30,00	84,00	16,80
МБОУ ООШ № 21	30,00	24,00	30,00	84,00	16,80
МБОУ ООШ № 23	24,00	16,00	30,00	70,00	14,00
МБОУ ООШ № 34	30,00	24,00	30,00	84,00	16,80
МБОУ ООШ № 39	30,00	24,00	30,00	84,00	16,80
Сред. знач. пок-ля	29,14	24,00	30,00	83,15	16,63

Диаграмма 3

Рейтинг общеобразовательных организаций Абинского района по критерию 2:
«Комфортность условий предоставления образовательных услуг»



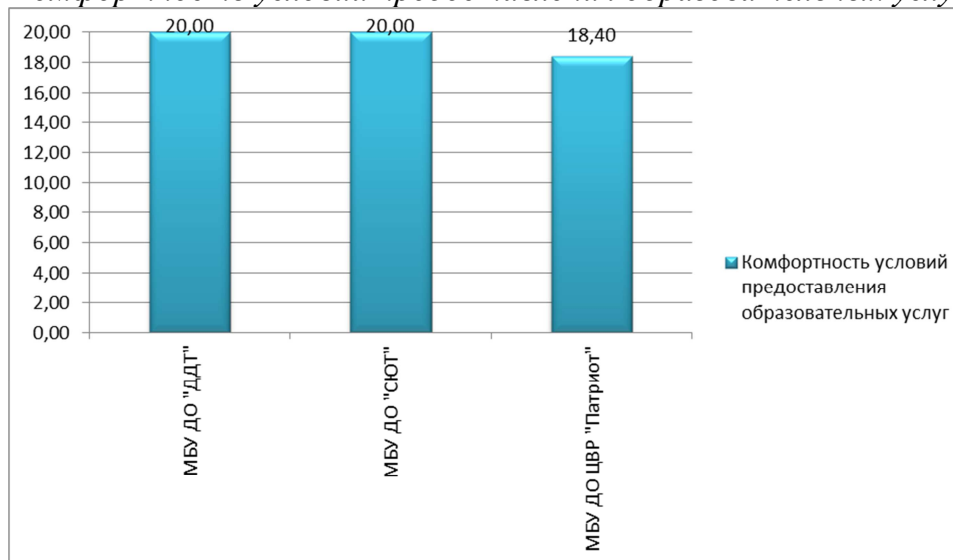
В таблице 8 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.2, 2.3, составляющим оценку по критерию 2, для организаций дополнительного образования.

Таблица 8

Наименование образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Всего баллов по критерию 2	Всего по критерию 2 (с учётом коэффициента значимости 20%)
Максимальный балл	30	40	30	100	20
МБУ ДО «ДДТ»	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБУ ДО «СЮТ»	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБУ ДО ЦВР «Патриот»	30,00	32,00	30,00	92,00	18,40
Средние знач. показателя	30,00	37,33	30,00	97,34	19,47

Диаграмма 4

Рейтинг дополнительного образования Абинского района по критерию 2:
«Комфортность условий предоставления образовательных услуг»



Сравнительный анализ критерия «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» свидетельствует о том, что почти все образовательные организации, принявшие участие в независимой оценке, обеспечивают высокий уровень комфортности (показатели 2.1 и 2.3 за редким исключением имеют максимальные значения). Влияние на рейтинг оказывает преимущественно

показатель 2.2 «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся», который включает как непосредственно возможности развития творческих способностей (наличие кружков, спортивных секций, научных обществ и т.д., а также участие в олимпиадах, смотрах, конкурсах), так и долю победителей в конкурсах и олимпиадах от общего числа обучающихся.

В результате оценки по критерию 2 лидерами рейтинга по кластеру 1 (общеобразовательные организации) стала МБОУ ООШ № 7, получившая максимальный балл по критерию. Среди организаций дополнительного образования максимальную оценку по критерию 2 продемонстрировали две из трёх организаций, принимавших участие в независимой оценке: МБУ ДО "ДДТ", МБУ ДО «СЮТ».

3. Доступность образовательных услуг для инвалидов.

Оценка доступности образовательных услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам, включающим 12 параметров. Для оценки образовательных организаций по этому критерию использовались данные анкетирования родителей, а также осмотр помещений и прилегающих территорий образовательных организаций сотрудниками организации-оператора.

Для оценки доступности образовательных услуг для инвалидов учитывались параметры:

- наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; специальных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 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);

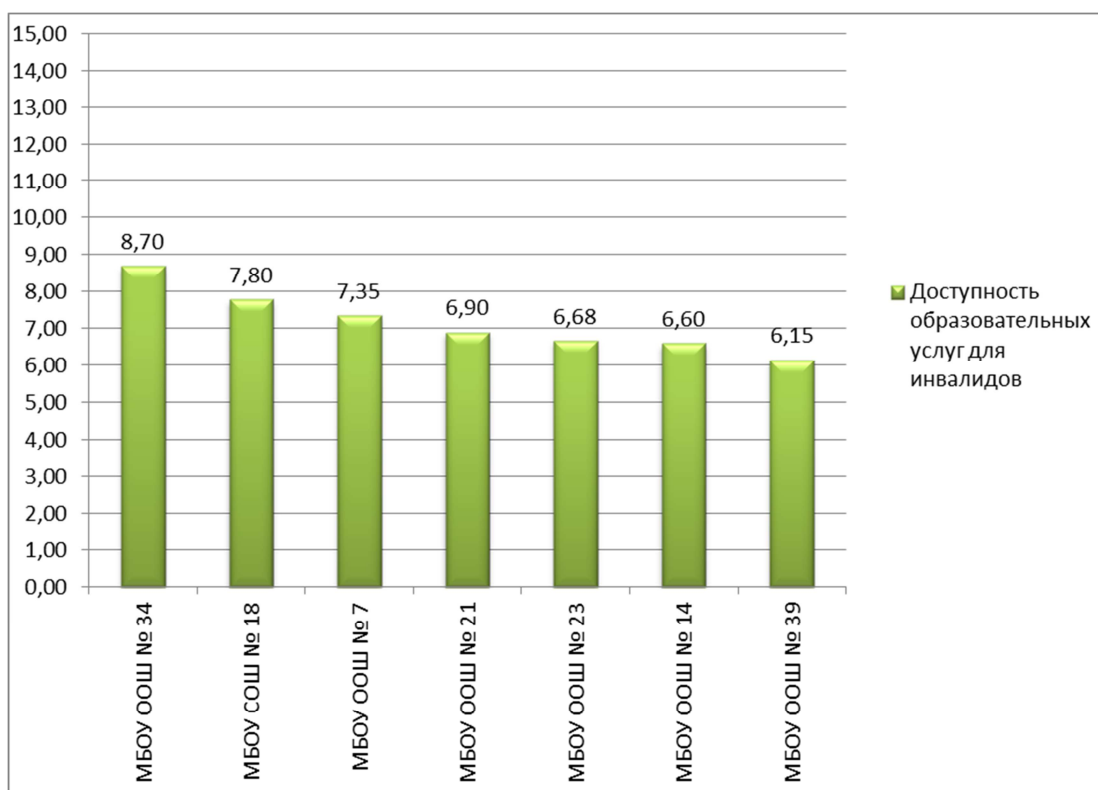
- наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;
- доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

В таблице 9 представлены данные (в баллах) для общеобразовательных организаций по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3, а также общие результаты по критерию 3 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 9

Наименование образовательной организации	3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Всего баллов по критерию 3	Всего по критерию 3 (с учётом коэффициента значимости 15%)
Максимальный балл	30	40	30	100	15
МБОУ ООШ № 7	6,00	16,00	27,00	49,00	7,35
МБОУ ООШ № 14	6,00	8,00	30,00	44,00	6,60
МБОУ СОШ № 18	6,00	16,00	30,00	52,00	7,80
МБОУ ООШ № 21	0,00	16,00	30,00	46,00	6,90
МБОУ ООШ № 23	6,00	16,00	22,50	44,50	6,68
МБОУ ООШ № 34	12,00	16,00	30,00	58,00	8,70
МБОУ ООШ № 39	6,00	8,00	27,00	41,00	6,15
Средние значения показателя	6,00	13,71	28,07	47,79	7,17

**Рейтинг общеобразовательных организаций Абинского района по критерию 3:
«Доступность образовательных услуг для инвалидов»**



Из данных независимой оценки видно, что общеобразовательные организации Абинского района, принимавшие участие в процедуре независимой оценки, не обеспечены в достаточной мере условиями для инвалидов. В результате сопоставительного анализа по критерию доступности образовательных услуг для инвалидов лидером рейтинга стала МБОУ ООШ № 34 с оценкой 8,7 балла, получившая баллы лишь по пяти из 12-ти параметров критерия. Выше средней (7,17 балла) по основным общеобразовательным школам Абинского района оценку по критерию 3 получили также МБОУ СОШ № 18 – 7,8 балла и МБОУ ООШ № 7 – 7,35 балла.

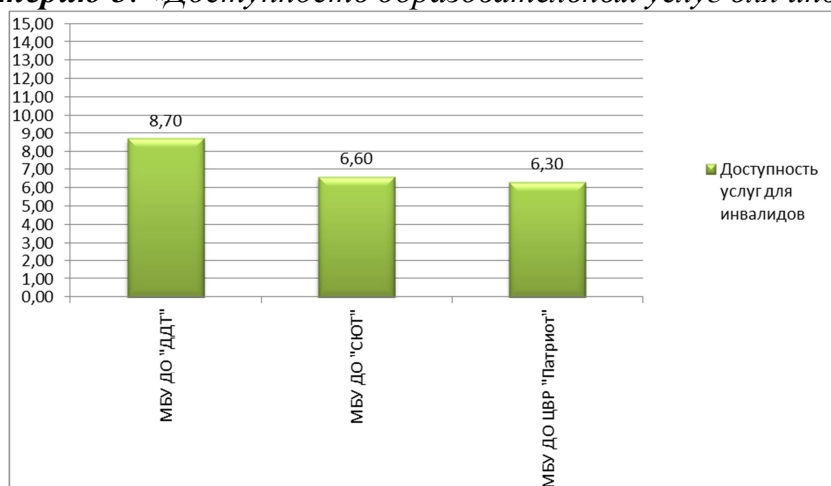
В таблице 10 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3, для организаций дополнительного образования.

Таблица 10

Наименование образовательной организации	3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Всего баллов по критерию 3	Всего по критерию 3 (с учётом коэффициента значимости 15%)
Максимальный балл	30	40	30	100	15
МБУ ДО «ДДТ»	12,00	16,00	30,00	58,00	8,70
МБУ ДО «СЮТ»	6,00	8,00	30,00	44,00	6,60
МБУ ДО ЦВР «Патриот»	12,00	0,00	30,00	42,00	6,30
Средние значения показателя	10,00	8,00	30,00	48	7,20

Диаграмма 6

Рейтинг организаций дополнительного образования Абинского района по критерию 3: «Доступность образовательных услуг для инвалидов»



Образовательные организации дополнительного образования Абинского района также недостаточно оснащены условиями для инвалидов, как и основные общеобразовательные школы и демонстрируют достаточно невысокие оценки по критерию 3. Лидером рейтинга стал МБУ ДО "ДДТ" с оценкой 8,7 балла.

4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

Оценка доброжелательности, вежливости работников образовательной организации проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для оценки образовательных организаций по этому критерию использовались данные анкетирования родителей.

Для оценки доброжелательности, вежливости работников образовательной организации учитывались параметры:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении;

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию;

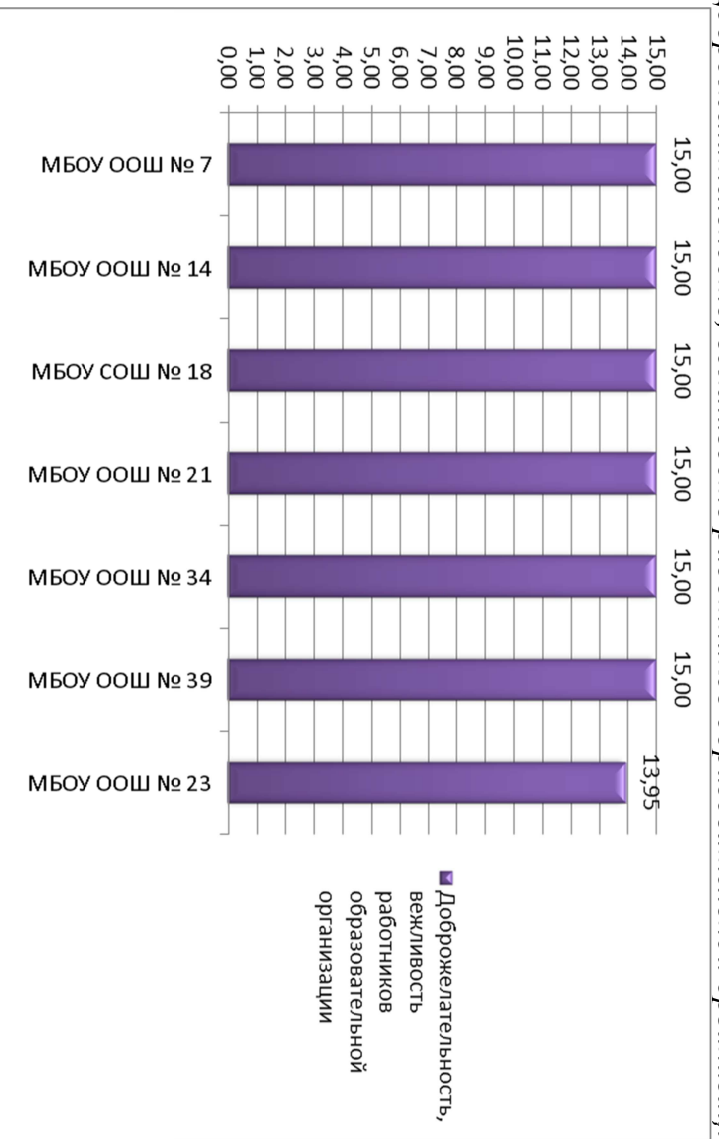
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В таблице 11 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для общеобразовательных организаций Абинского района, а также общие результаты по критерию 4 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 11

Наименование образовательной организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Всего баллов по критерию 4	Всего по критерию 4 (с учётом коэффициента значимости 15%)
Макс. балл	40	40	20	100	15
МБОУ ООШ № 7	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ ООШ № 14	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ СОШ № 18	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ ООШ № 21	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ ООШ № 23	40,00	40,00	13,00	93,00	13,95
МБОУ ООШ № 34	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ ООШ № 39	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
Средние значения показателя	40,00	40,00	19,00	99	14,85

Диаграмма 7
Рейтинг общеобразовательных организаций Абинского района по критерию 4:
«Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



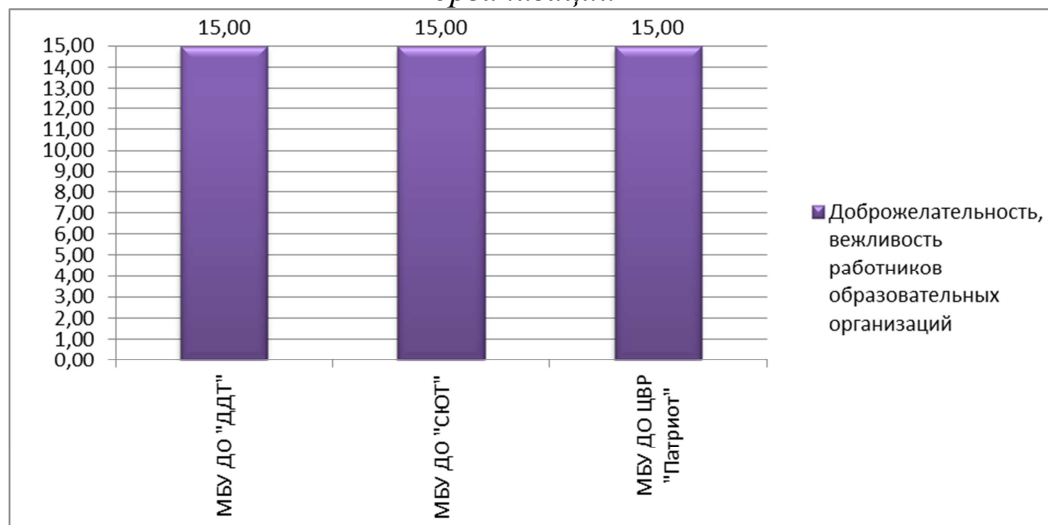
В таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4, для организаций дополнительного образования.

Таблица 12

Наименование образовательной организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Всего баллов по критерию 4	Всего по критерию 4 (с учётом коэффициента значимости 15%)
Максимальный балл	40	40	20	100	15
МБУ ДО «ДПТ»	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБУ ДО «СЮТ»	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБУ ДО ЦВР «Патриот»	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
Средние значения показателя	40,00	40,00	20,00	100	15,00

Диаграмма 8

Рейтинг организаций дополнительного образования Абинского района по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



Как видно из результатов анкетирования и оценки образовательных организаций по критерию 4, почти 100% опрошенных родителей (законных представителей) обучающихся высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.

5. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг.

Оценка удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации проводилась на основании трёх показателей по трём индикаторам. Для оценки образовательных организаций по этому критерию использовались данные анкетирования родителей.

Для оценки удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации учитывались параметры:

- доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;
- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации;
- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

В таблице 13 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для общеобразовательных организаций и

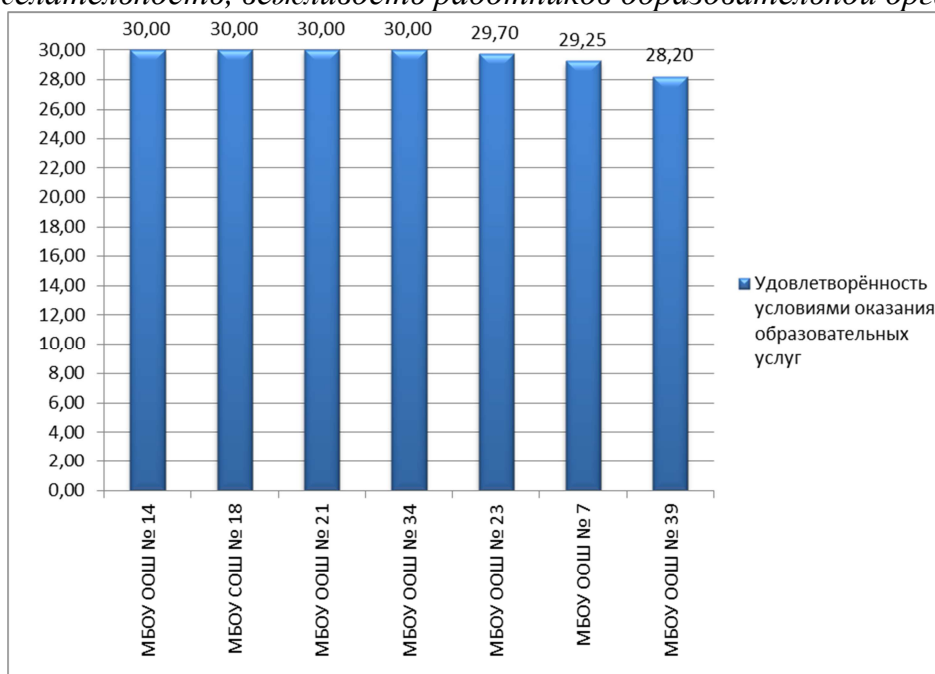
организации дополнительного образования Абинского района, а также общие результаты по критерию 5 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 13

Наименование образовательной организации	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	Всего баллов по критерию 5	Всего по критерию 5 (с учётом коэффициента значимости)
Макс. балл	20	30	50	100	30
МБОУ ООШ № 7	20,00	30,00	47,50	97,50	29,25
МБОУ ООШ № 14	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ СОШ № 18	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ ООШ № 21	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ ООШ № 23	19,00	30,00	50,00	99,00	29,70
МБОУ ООШ № 34	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ ООШ № 39	20,00	24,00	50,00	94,00	28,20
Сред. знач. пок-ля	19,86	29,14	49,64	98,65	29,59

Диаграмма 9

Рейтинг общеобразовательных организаций Абинского района по критерию 5:
«Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



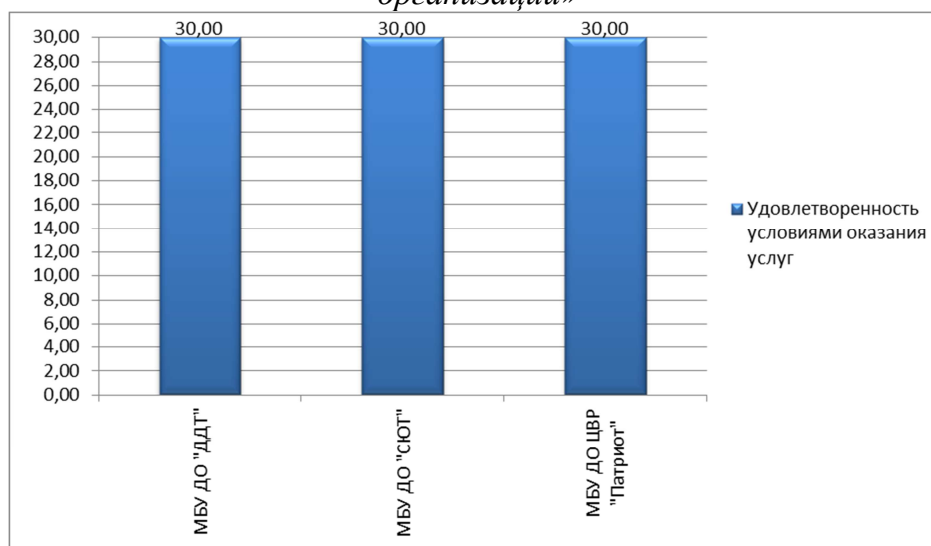
В таблице 14 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5, для организаций дополнительного образования.

Таблица 14

Наименование образовательной организации	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	Всего баллов по критерию 5	Всего по критерию 5 (с учётом коэффициента значимости)
Макс. балл	20	30	50	100	30
МБУ ДО «ДДТ»	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБУ ДО «СЮТ»	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБУ ДО ЦВР «Патриот»	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
<i>Средние значения показателя</i>	<i>20,00</i>	<i>30,00</i>	<i>50,00</i>	<i>100</i>	<i>30,00</i>

Диаграмма 10

Рейтинг организаций дополнительного образования Абинского района по критерию 5: «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



Как видно из результатов анкетирования и оценки образовательных организаций по критерию 5, в семи из десяти образовательных организаций, участвовавших в независимой оценке, 100% родителей (законных представителей) полностью удовлетворены условиями оказания образовательных услуг.

Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом

Совокупные рейтинги по критериям качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Абинского района представлены на диаграммах 11 и 12.

Диаграмма 11

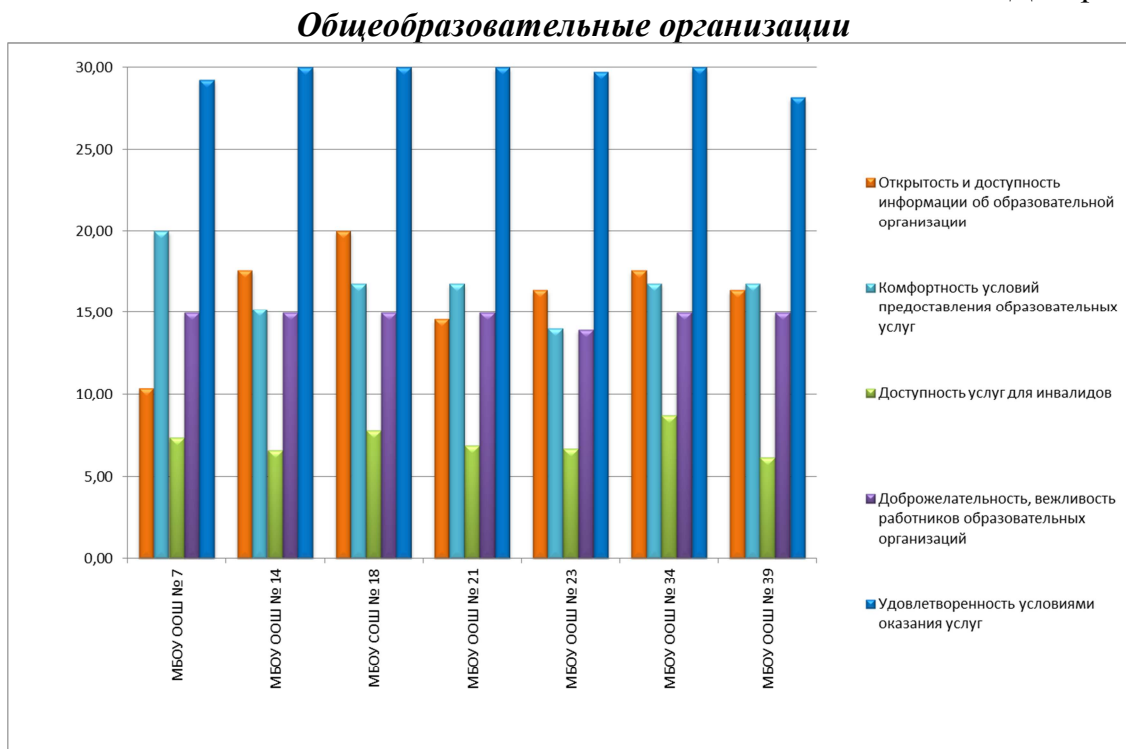
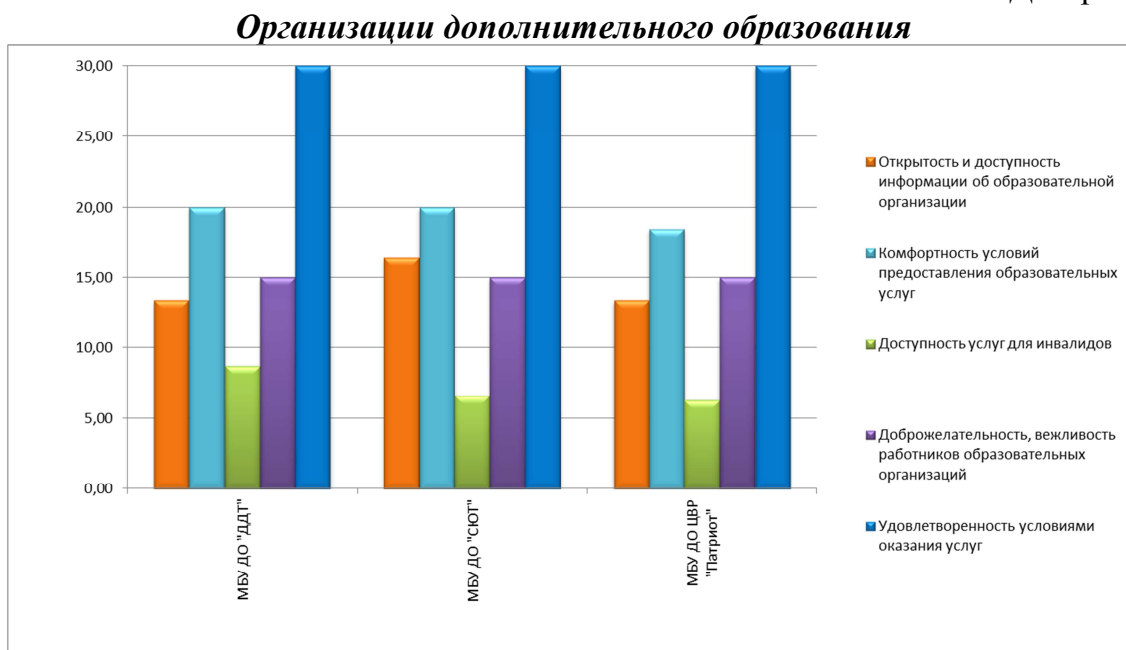


Диаграмма 12



После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий осуществления образовательной деятельности в организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости:

$$S_n = \sum_{i=1}^5 p_i \cdot K_n^i = p_1 \cdot K_n^1 + p_2 \cdot K_n^2 + p_3 \cdot K_n^3 + p_4 \cdot K_n^4 + p_5 \cdot K_n^5, \text{ где}$$

S_n – интегральный показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в n -ой образовательной организации, в баллах;
 n – номер образовательной организации, для которой рассчитывается интегральный показатель S_n , $n = 1, \dots, N$;

N – количество образовательных организаций, в отношении которых проведена независимая оценка;

i – порядковый номер критерия оценки качества, $i = 1, \dots, 5$;

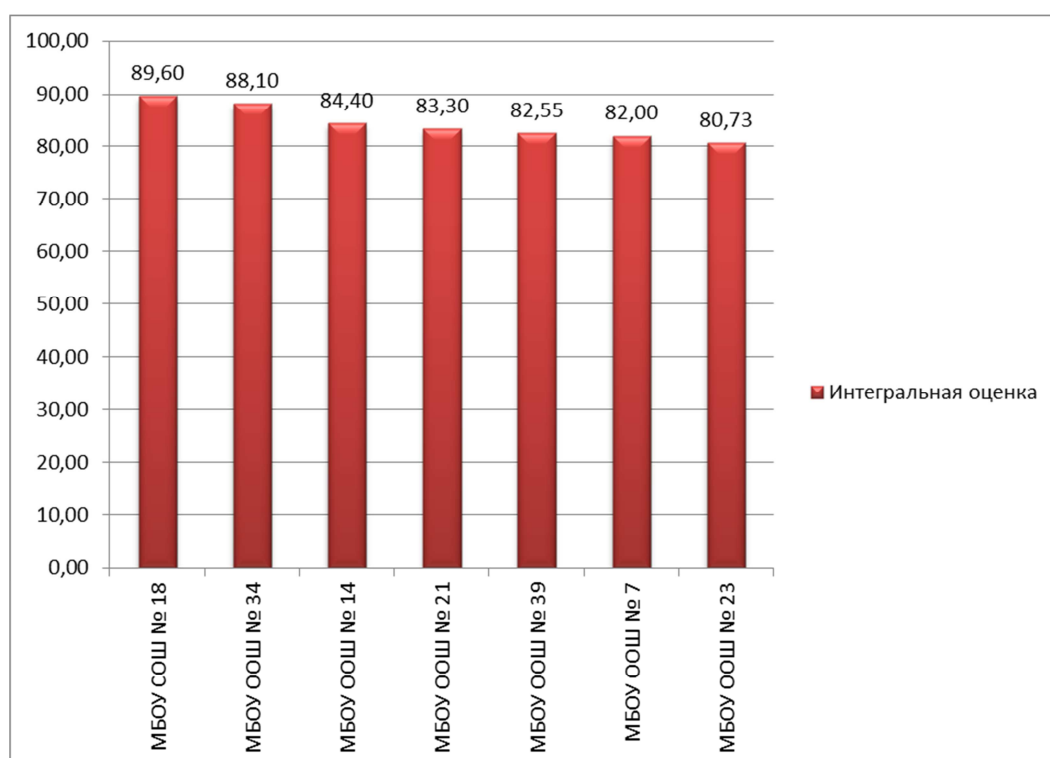
K_n^i – значение i -го критерия для n -ой организации, в баллах;

p_i – значимость i -го критерия.

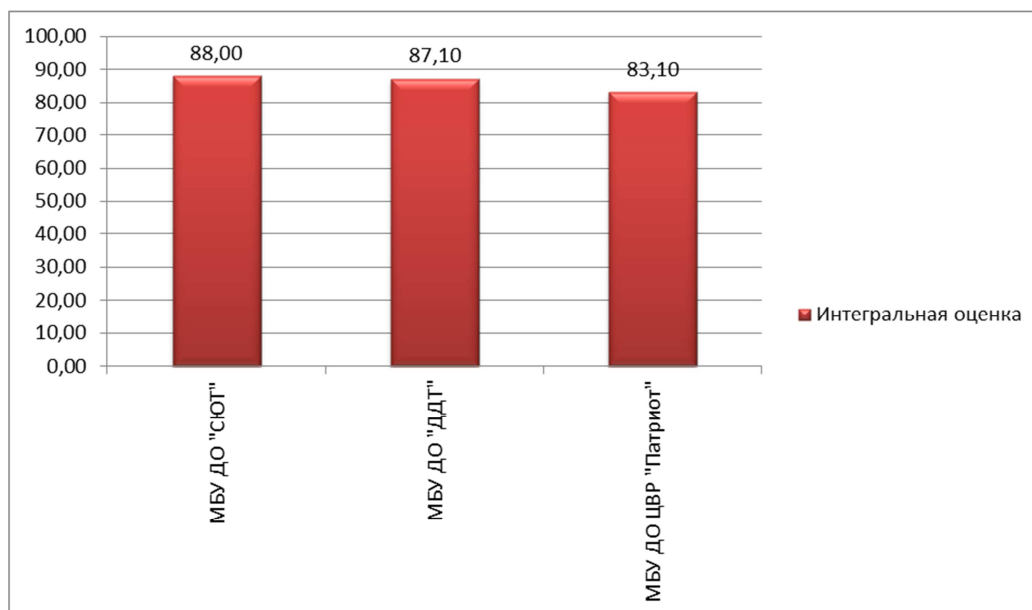
Рейтинги качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Абинского района по итоговому интегральному показателю по кластерам представлены на диаграммах 13 и 14.

Диаграмма 13

***Рейтинг общеобразовательных организаций Абинского района
по интегральной оценке***



***Рейтинг организаций дополнительного образования
Абинского района по интегральной оценке***



Первое место в общем рейтинге по кластеру общеобразовательных организаций занимает МБОУ СОШ № 18 п. Синегорского с оценкой 89,6 балла, второе место – МБОУ ООШ № 34 х. Ленинского с оценкой 88,1 балла, третье место – МБОУ ООШ № 14 п. Ахтырского с оценкой 84,4 балла.

По кластеру организаций дошкольного образования лидером рейтинга становится МБУ ДО "СЮТ" п. Ахтырского – 88 баллов.

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении сотрудников организации-оператора о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования и устного опроса.

I. Рекомендации по улучшению открытости и доступности информации об образовательной организации.

1. На основании проведенной оценки подвергнуть содержание информации на сайтах образовательных организаций внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработать контент с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных недочётов.

2. Привести структуру сайтов образовательных организаций в соответствие с требованиями приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отвержении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации». Структура сайта ОО должна быть понятной, логичной и позволять любому пользователю легко ориентироваться в его разделах.

3. Усовершенствовать возможности дистанционной обратной связи через сайт для пользователей: создать, если их нет, разделы «Форум», «Электронная приёмная», «Часто задаваемые вопросы».

4. Предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на сайте образовательной организации.

5. Разместить на официальных сайтах образовательных организаций положение о платных образовательных услугах и образец договора на оказание платных образовательных услуг на основании п. 3.3 (в) приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отвержении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации». Эти документы являются утверждёнными для всех

образовательных организаций как оказывающих платные образовательные услуги, так и не оказывающих таковых.

6. Обеспечить доступность для посетителей ОО полных текстов многостраничных документов (устав, правила приёма, перевода, отчисления и восстановления, документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся) в приёмной у секретаря или в общедоступных папках в помещении организации при невозможности размещения этих документов на стендах. При этом на стендах в помещении организации разместить информацию о доступности соответствующих документов. Либо разместить на стендах выдержки из соответствующих документов.

7. Образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательной организации.

II. Рекомендации по улучшению комфортности условий предоставления образовательных услуг.

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по улучшению возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся.

2. Продолжить работу по организации в школах и детских садах кружков, секций, научных обществ и пр.

3. Всесторонне способствовать участию обучающихся в олимпиадах и конкурсах различного уровня, в том числе дистанционных.

4. Создавать в образовательной организации атмосферу престижности участия и победы обучающихся в интеллектуальных и творческих соревнованиях.

5. Создавать условия для индивидуальной работы с обучающимися в целях развития их творческих способностей и интересов.

6. Привлекать родительскую общественность к организации работы кружков, секций, участия обучающихся в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах и пр.

III. Рекомендации по повышению доступности образовательных услуг для инвалидов.

1. Продолжить оснащение образовательных организаций необходимыми возможностями для работы с инвалидами.

IV. Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций.

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

V. Рекомендации по повышению удовлетворённости условиями оказания услуг.

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.

2. Разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков.

Приложения:

- файл Excel “Расчет показателей ООШ Абинский район.xlsx”;
- файл Excel “Расчет показателей ДО Абинский район.xlsx”.

24 августа 2018 г.