ОТЧЕТ

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

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

Омск - 2018

Содержание

Введение	3
Цель и задачи проведения независимой оценки	4
Объект независимой оценки	5
Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки ОО	7
Инструментарий исследования	10
Результаты по критерию 1. "Открытость и доступность информации об организации"	13
Результаты по критерию 2. "Комфортность условий предоставления услуг"	19
Результаты по критерию 3. "Доступность услуг для инвалидов"	21
Результаты по критерию 4. "Доброжелательность, вежливость, работников организаций"	23
Результаты по критерию 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	24
Итоговые результаты	26
Приложение	27

Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее НОК ООД) Азовского муниципального района Омской области проведена Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»), на основании договора на оказание услуги по организации и проведению процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности №146 от 05.09.2018 г..

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

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

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

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

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

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

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

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной по результатам изучения и оценки информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru;

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (изучения мнения получателей услуг).

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

- тиражирование материалов для экспертов;

- обучающие семинары для экспертов по вопросам организации и проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- создана платформа на сайте организатора-оператора, обеспечено программное сопровождение формирования электронного массива данных в рамках сбора, обобщения, анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Цель проведения независимой оценки

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

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

Части 4 и 5 статьи 95.2 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, №50, (Часть III), ст.7563)).

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

1) выявление и анализ практики оказания образовательных услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

2) получение сведений о качестве условий осуществления образовательной деятельности от получателей образовательных услуг;

3) выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям: открытость доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг;

4) систематизация выявленных проблем деятельности образовательных организаций по созданию условий образовательной деятельности и их качеству, подготовка аналитического отчета.

Объект независимой оценки

Наименование образовательной организации		Место нахождения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov
1.	МБОУ «Цветнопольская СОШ»	646884, Омская обл., Азовский НМР, с. Цветнополье, ул. Кирова, д. 76	http://blumen-feld.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home
2.	МБОУ «Серебропольская СОШ»	646883, Омская обл., Азовский НМР, д. Сереброполье, ул. Школьная, д. 47	http://silverschool.ucoz.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home
3.	МБОУ «Пришибская СОШ»	646883, Омская обл., Азовский НМР, с. Пришиб, ул. Южная, д. 36 А	http://prischib-schule.ucoz.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home
4.	МБОУ «Александровская СОШ»	646891, Омская обл., Азовский НМР, с. Александровка, ул. Книпена, д. 46 А	http://alexandrowka.ucoz.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home
5.	МБОУ «Трубецкая СОШ»	646893, Омская обл., Азовский НМР, д. Трубецкое, ул. Молодежная, д. 12 А	http://trubecschool.ucoz.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home
6.	МБОУ «Роза-Долинская ООШ	646884, Омская обл., Азовский НМР, д. Роза-Долина, ул. Центральная, д. 40	http://rosental.ucoz.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home
7.	МБОУ «Кудук-ЧиликскаяООШ»	646883, Омская обл., Азовский НМР, д. Кудук-Чилик, ул. Школьная, д. 1	http://kuduk-chilik.ucoz.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home
8.	МБДОУ Цветнопольский детский сад «Малыш»	646884, Омская обл., Азовский НМР, с. Цветнополье, ул. Кирова, д. 109	http://malischzvetnop.ucoz.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home
9.	МБДОУ Александровский детский сад «Солнышко»	646891, Омская обл., Азовский НМР, с. Александровка, ул. Тельмана, д. 47	http://alexsolnischko.ucoz.ru/	http://bus.gov.ru/pub/home

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

Таблица 2.

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Общеобразовательная организация	7
Дошкольная образовательная организация	2

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

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

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

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

	удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

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

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

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

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

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

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

Инструментарий исследования

Для формирования массивов данных по каждому критерию независимой оценки, заполнения отчётных форм предоставления итоговой информации на основе анкет, протоколов экспертов, систематизации выявленных проблем использовался единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - Единый порядок), разработанный в соответствии частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Федеральный закон N 392-ФЗ).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

пределах значений от 0 до 100 %, а далее переводится в баллы с учетом коэффициентов значимости каждого показателя в своей группе критериев.

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

Таблица 3.Обозначение показателей, коэффициенты значимости показателей.

Критерий	Показатель	*I* блок	*II* блок	Значимость показателя a_i^m(*m*=1,2,3,4,5; *i*=1,2,3)
1.	1.1.	$П_1^1$		0,3
	1.2.	$П_2^1$		0,3
	1.3.		$П_3^1$	0,4
2.	2.1.	$П_1^2$		0,3
	2.2.	$П_2^2$		0,4
	2.3.		$П_3^2$	0,3
3.	3.1.	$П_1^3$		0,3
	3.2.	$П_2^3$		0,4
	3.3.		$П_3^3$	0,3
4.	4.1.		$П_1^4$	0,4
	4.2.		$П_2^4$	0,4
	4.3.		$П_3^4$	0,2
5.	5.1.		$П_1^5$	0,3
	5.2.		$П_2^5$	0,2
	5.3.		$П_3^5$	0,5

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

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

$$П_i^{m*НО} = \sum_{k=1}^{N} x_{ik}^m / N \quad \textbf{(1)}$$

где

x_{ik} – значение *i-го* показателя критерия m по данным k- *той* анкеты в баллах;

m=1, 2, 3; i=1, 2.

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

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

$$П_i^m = (П_i^{m*НО} + П_i^{m*ОО})/2 \quad \textbf{(2)}$$

где

$П_i^{m*НО}$ – среднее значение *i-го* показателя критерия *m* качества условий образовательной деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет,

заполненных независимыми оценщиками (участниками образовательного процесса), рассчитанное по формуле (2), в баллах; m=1, 2, 3; i=1, 2.

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

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

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

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

Расчет доли удовлетворенных качеством условий образовательной деятельности осуществляли по формуле:

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

где

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

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

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$П_{ср_4}^m = П_i^m * 10. \qquad \textbf{(4)}$$

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

$$K^m = \sum_{i=1}^{3} a_i^m * П_i^m = a_1^m * П_1^m + a_2^m * П_1^m + a_3^m * П_3^m \qquad \textbf{(5)}$$

Для расчета количественных результатов независимой оценки в целом устанавливается <u>значимость критериев</u> оценки качества:

Таблица 4. Значимость критериев

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

	сферы		
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	0,3
100%			

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

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

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

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

(6)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

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

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

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

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

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

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

Полученные результаты рассмотрим отдельно по каждому методу проведения.

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

- полноту и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru;
- наличие информации об организации образовательной деятельности (материально-технических, финансовых, кадровых, санитарно-гигиенических, комфортных условий, организации питания, оздоровления и медицинского обслуживания);
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации; др);
-наличие информации о проведении анкетирования, экспресс-опросов потребителей образовательных услуг;
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации).

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

а) - о дате создания образовательной организации, об учредителе, учредителях образовательной организации, о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления образовательной организации, в том числе:
наименование структурных подразделений (органов управления);
- фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;
- места нахождения структурных подразделений;
- адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии);
- адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);
- сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии);
- об уровне образования; - о формах обучения; - о нормативном сроке обучения;
- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации);
- об описании образовательной программы с приложением ее копии;
- об учебном плане с приложением его копии;
- об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии);
о календарном учебном графике с приложением его копии;
- о методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
- о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, а также об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

- о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- о языках, на которых осуществляется образование (обучение);
- о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии);
- о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе:
фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;
должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адрес электронной почты;
- о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе:
фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии);
наименование направления подготовки и (или) специальности;
данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);
общий стаж работы; - стаж работы по специальности;
- о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);
о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;
- о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;
об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года; о трудоустройстве выпускников;
б) копии: устава образовательной организации; лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями); свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);
плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации; локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;
в) отчет о результатах самообследования;
г) 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;
г(1)) документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования;

д) предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний;
е) иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приведем результаты, полученные по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации» по каждой образовательной организации (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), рис.1:

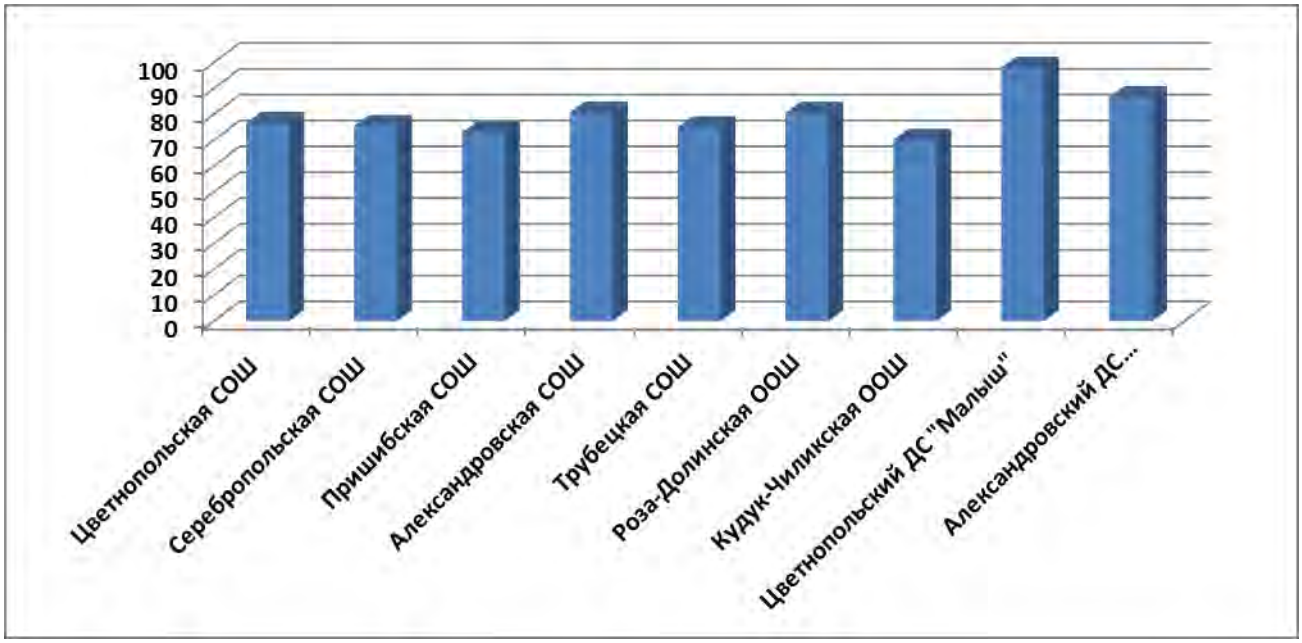

Рис 1. Рэнкинг ОО по Критерию 1. ***Открытость и доступность информации об организации***

Максимальное количество баллов по Критерию 1 – у МБОУ «Александровская СОШ», (80,6 баллов, что составляет 80,6 % от максимально возможного), МБДОУ Цветнопольский детский сад «Малыш» 98 баллов, что составляет 98,6%, минимальное – у МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ». – 70% (Приложение 1).

Анализ оператором официальной информации об условиях осуществления образовательной деятельности организациями Азовского муниципального района Омской области, осуществляющими образовательную деятельность, показал:

- сайты организации оформлены в соответствии с требованиями Приказа №785 (ред. от 02.02. 2016ФС по надзору в сфере образования и науки; постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 (16 зениями от 17 мая 201 7 года № 575) «Об утверждении Правил размещения на офи ом сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации» главное меню сайтов содержит большой массив файлов, отдельно структурируется информация для работников организации и родителей;

- образовательные организация адаптировали официальный сайт для лиц с нарушением зрения (кроме МБОУ «Серебропольская СОШ», МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ»;

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

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

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

- на всех сайтах размещены организационные документы (), информация о реализации ФГОС, активны ссылки на тексты, представлены сведения о руководителях, Учредителе.

- действует строка «Вся информация размещена в соответствии с ФЗ-№153 «О персональных данных»

Приведем ниже данные оценки среднего балла по показателям 1.1., 1.2. , 1.3 (Оценочного листа по критерию открытости и доступности информации отдельно по приведенным в программе экспертизы индикаторам), которые определены в расчете деления суммы баллов, полученным при анализе всех сайтов ОО на количество сайтов (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)).

Таблица 5. Результаты по индикаторам Критерия 1.

Индикатор Критерия 1	Количество баллов с учетом коэффициента значимости	Максимальный балл
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации	18,755	30
1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	20,86	30
1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	39,89333	40
Всего	79,50833	100

Индикатор 1.1. – средний балл 18,8 из 30 (63%);

Индикатор 1.2.– средний балл 20,9 из 30 (70%);

Индикатор 1.3.– средний балл 39,9 из 40 (99,7%);

Таким образом, данные индикаторы составляют от 63 до 99,7% от максимального процента соответствия данному критерию.

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

<u>по индикатору 1.1</u>.:

- нарушаются сроки обновления новостной строки (МБОУ «Цветнопольская СОШ», МБОУ «Трубецкая СОШ», МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ», Александровский детский сад «Солнышко»;

- отсканированные копии организационных документов не содержат подписей руководителя в реквизите утверждения, не оформлены титульные листы (МБОУ «Александровская СОШ»;

- не описана структура организации (МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ»;

- в разделе «Документы» не представлены Правила внутреннего трудового распорядка Коллективный договор (МБОУ «Цветнопольская СОШ»); Коллективный договор - МБОУ «Серебропольская СОШ», МБОУ «Александровская СОШ», МБОУ «Роза-Долинская ООШ»;

- нет Положения о персональных данных (МБОУ «Цветнопольская СОШ», МБОУ «Серебропольская СОШ», МБОУ «Пришибская СОШ», МБОУ «Александровская СОШ», МБОУ «Роза-Долинская ООШ»);

- Устав, Лицензия открыты только по паролю (МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ»);

- нет Положения о структурном подразделении (МБОУ «Трубецкая СОШ»);

- нет аннотаций к рабочим учебным программам (МБОУ «Пришибская СОШ», МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ», МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ»);

- нет Образовательной программы дошкольного образования (МБОУ «Серебропольская СОШ», МБОУ МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ», «Пришибская СОШ», основного ОО - МБОУ «Пришибская СОШ»;

- не представлен Годовой календарный график на 2018-2019 уч. год (МБОУ «Александровская СОШ», МБОУ «Трубецкая СОШ», МБОУ «Роза-Долинская ООШ»);

-на 11.09 отсутствует расписание уроков (МБОУ «Цветнопольская СОШ», МБОУ «Серебропольская СОШ», МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ»);

- не оформлен раздел «ФГОС» - МБОУ «Серебропольская СОШ»;

-не оформлен раздел «Кадры» - МБОУ «Пришибская СОШ», информация не найдена - МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ»;

- отсутствует или «устарела» информация о достижениях воспитанников (МБОУ «Пришибская СОШ», МБОУ «Трубецкая СОШ», МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ», МБДОУ «Александровский детский сад «Солнышко»;

- нет информации о дополнительном образовании – МБОУ «Роза-Долинская ООШ»;

- у руководителей ОО не указана профессиональная переподготовка по менеджменту (МБОУ «Серебропольская СОШ»МБОУ «Александровская СОШ»);

- не обновлены данные по педработникам (МБОУ «Александровская СОШ», МБОУ «Трубецкая СОШ»);

- в сведениях о педагогах отсутствует или неполная информация о специальности по диплому, есть педагоги, работающие не по специальности (МБОУ «Серебропольская СОШ», МБОУ «Роза-Долинская ООШ»), не указана специальность по диплому - МБДОУ «Цветнопольский детский сад «Малыш»(что затрудняет определение соответствия занимаемой должности);

- в сведениях о педкадрах указана только должность (МБДОУ «Александровский детский сад «Солнышко»);

- не соблюдаются сроки прохождения курсов повышения квалификации (МБОУ «Александровская СОШ», МБОУ «Трубецкая СОШ», МБОУ «Роза-Долинская ООШ»);

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации взаимодействия

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

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

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

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

В целом в каждой организации обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи (среднее значение – 20,86 из 30 (70%), что соответствует выше среднего уровню) .

Однако следует отметить следующие замечания для образовательных организаций:

- не активна ссылка на Учредителя – МБОУ «Серебропольская СОШ», МБОУ «Пришибская СОШ», МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ»;

- не организована работа форума - МБОУ «Кудук-Чиликская ООШ».

- не проводится анкетирование по вопросу качества условий и самой образовательной деятельности.

По индикатору 1.3. – значение индикатора – 39,9из 40 баллов. 99,8%, от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таким образом, согласно результатам проведенного исследования можно констатировать оптимальную степень открытости и доступности информации об ОО, так как в целом по всем ОО, участвующим в обследовании, среднее количество баллов 79,5, составило 79,5 из100% возможных.

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

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

Максимальное количество баллов по Критерию 2 – у МБОУ «Серебропольская СОШ», Цветнопольского детского сада «Малыш» (75 и 97 баллов соответственно), что составляет 75% и 97% от максимально возможного соответственно.

Приведем результаты по критерию 2 (ПРИЛОЖЕНИЕ 1), взяв за основу процентное выражение результата по каждой образовательной организации (рис.2).

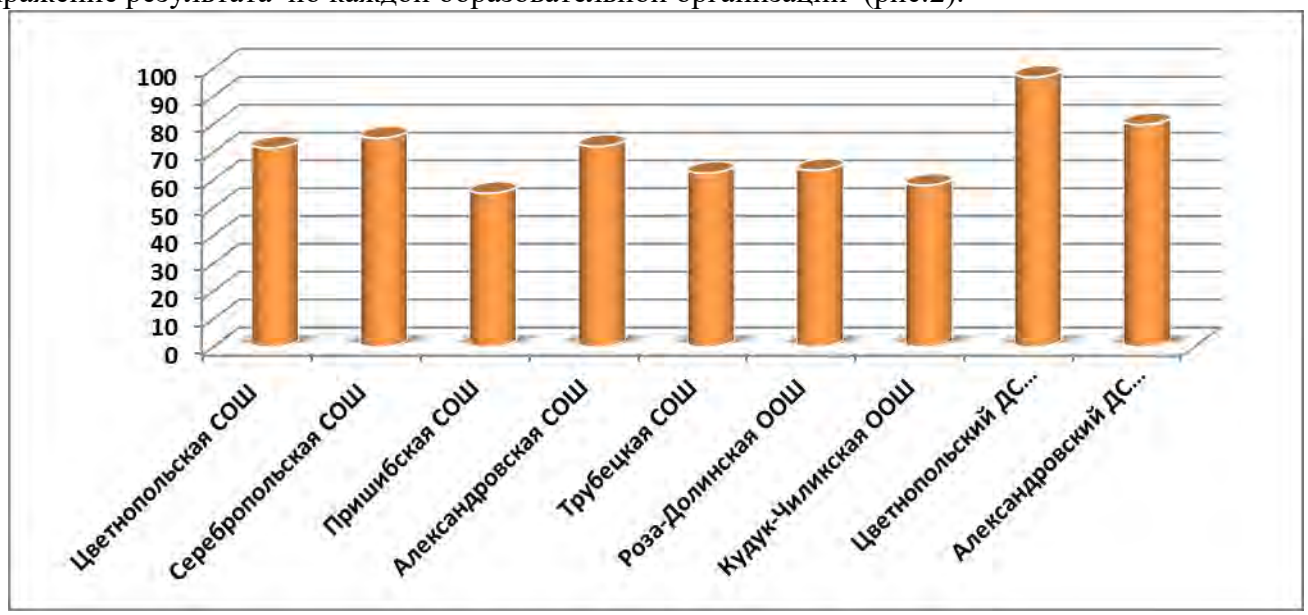

Рис 2 . Рэнкинг ОО по Критерию 2. ***Комфортность условий предоставления образовательных услуг***

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

Таблица 6. Результаты по индикаторам Критерия 2.

Индикатор Критерия 2	Количество баллов с учетом коэффициента значимости	Максимальн ый балл
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	17,21167	30

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях .	23,60444	40
2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29,72333	30
Всего	70,53944	100

Индикатор 2.1. – средний балл 17,2 из 30 (57%);

Индикатор 1.2.– средний балл 23,6 из 40 (59%);

Индикатор 1.3.– средний балл 29,7 из 30 (99%);

Таким образом, данные индикаторы составляют от 57% до 99% от максимального процента соответствия данному критерию.

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

По индикатору 2.1. изучалась следующая информация:

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

По названному показателю критерия 2 следует выделить следующие ОО:

- – МДОУ «Цветнопольский детский сад» целенаправленно занимается оздоровлением детей (Основная образовательная программа, Программа развития), ведется ежегодный анализ заболеваемости, обеспечивается температурный, санитарный режим, что подтверждается актами, подробно описана организация питания детей;

-работает служба медиации (МБОУ «Пришибская СОШ»);

- полно представлена информация по организации питания (МБОУ «Роза-Долинская ООШ»);
- имеется лицензированный медкабинет (МБДОУ «Александровский детский сад «Солнышко»

Анализ информации эксперта и результаты анкетирования выявили следующие замечания:

- образовательные организации (СОШ, ООШ, ДОУ) не в полной мере ориентированы на представление информации о качестве условий образовательной деятельности, поэтому не представили информацию об организации образовательной среды;
- отсутствует или устарела информация о материально-технической базе ;
- информация о питании, медобслуживании требует расширенного описания (МБОУ «Пришибская СОШ», МБОУ «Александровская СОШ», МБОУ «Трубецкая СОШ»
- отсутствует информация об условиях питания, медобслуживания детей (МБОУ «Серебропольская СОШ», МБОУ «Пришибская СОШ», МБОУ «Роза-Долинская ООШ» -по медобслуживанию).

В образовательных организациях общего образования введены дошкольные группы, но не

описаны условия пребывания детей - материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса, психологический комфорт в образовательной деятельности;

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания.

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

В качестве положительных аспектов следует отметить МБОУ «Александровская СОШ», в которой представлена информация о разнообразной внеурочной деятельности, достижения в олимпиадах, спорте различного уровняю.

Выявлены следующие замечания:

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

По индикатору 2.3. результаты анализа данных анкетирования получателей образовательных услуг показали: доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг составила 29,7 из 30 (99%) от общего числа опрошенных получателей услуг (Приложение 1).

В целом можно констатировать выше среднего степень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, т.к. по критерию 2 суммарное количество набранных организацией баллов составили 70,5 (70,5% от максимально возможного.).

Результаты по критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»

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

Максимальное количество баллов по Критерию 3 – у МБОУ «Цветнопольская СОШ», МДОУ «Цветнопольский детский сад «Малыш» - 75,3 и 91,2 баллов соответственно.

Приведем результаты по критерию 3, взяв за основу процентное выражение результата по каждой образовательной организации (рис. 3).

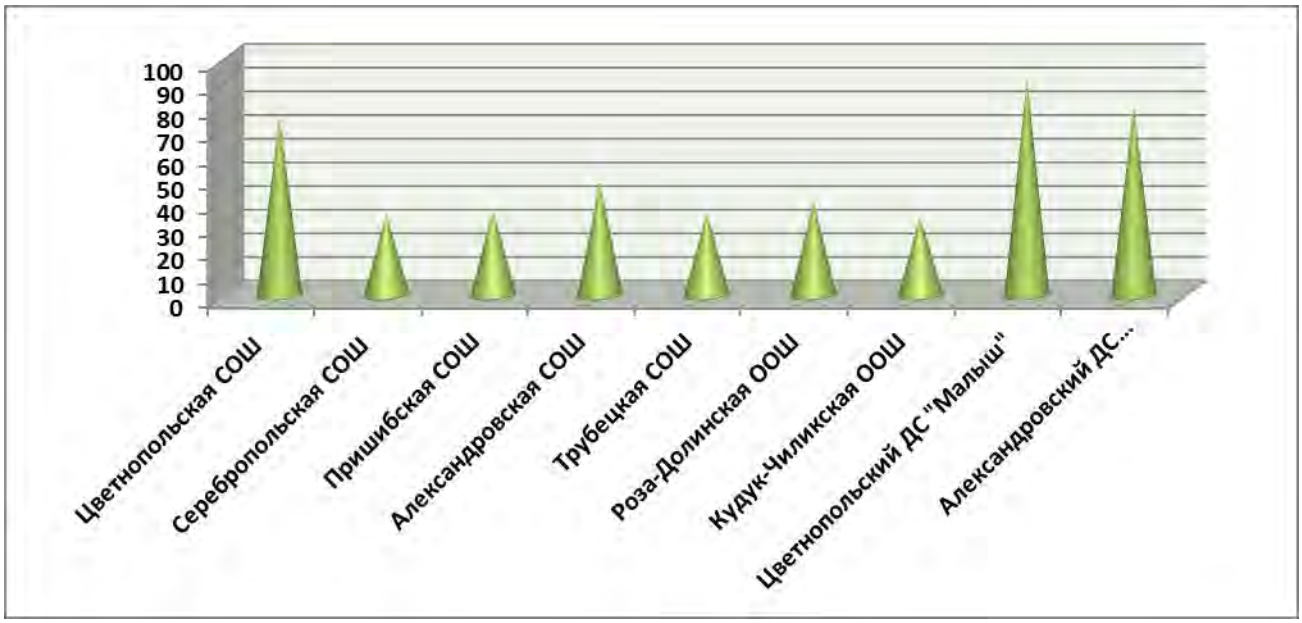

Рис. 3. Рэнкинг ОО по Критерию 3. ***Доступность услуг для инвалидов***

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

Таблица 7. Результаты по индикаторам Критерия 3.

Индикатор Критерия 3	Количество баллов с учетом коэффициента значимости	Максимальный балл
3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	11,945	30
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	14,42667	40
3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	26,05333	30
Всего	52,425	100

Индикатор 3.1. – средний балл 12 из 30 (40%);

Индикатор 3.2.– средний балл 14,4 из 40 (36%);

Индикатор 3.3.– средний балл 26 из 30 (87%);

Следует отметить опыт МДОУ Цветнопольский детский сад «Малыш», который представил паспорт доступности объекта, акт обследования.

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

т.к. по критерию 3 количество набранных баллов составило 52,4% от максимально возможного. Требуются значительные финансовые средства для:

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

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

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

Приведем данные средней величины Критерия 4 по каждой организации (рис. 4).

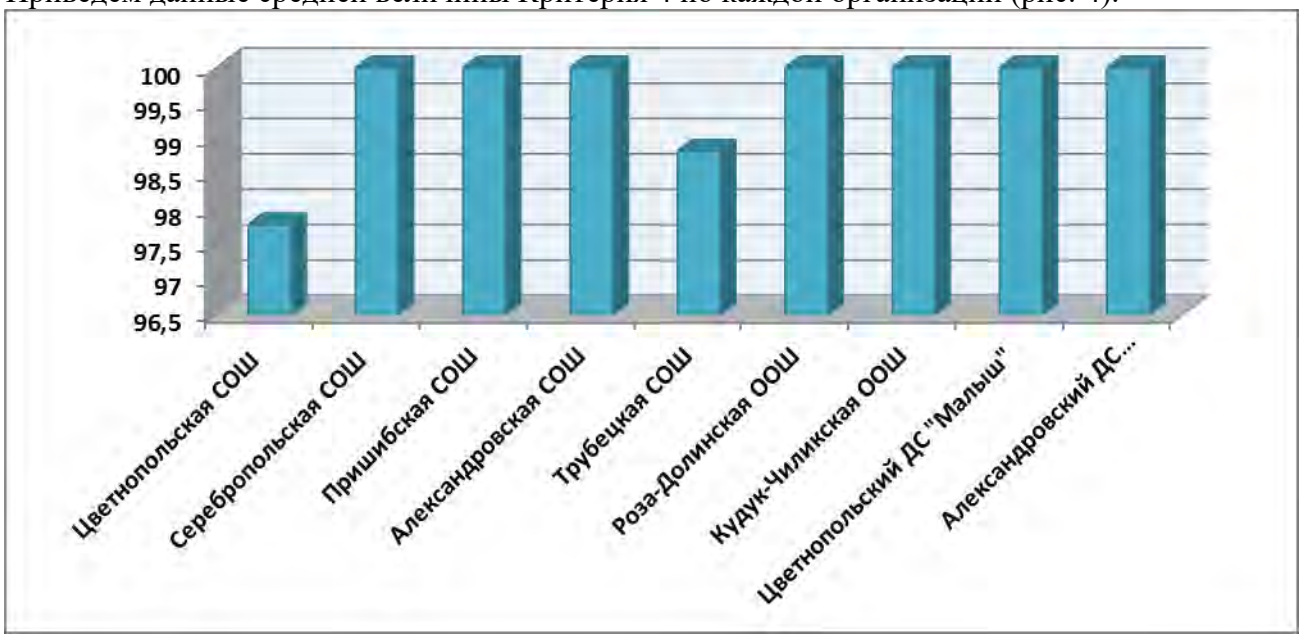

Рис.4. Рэнкинг ОО по Критерию 4. ***Доброжелательность, вежливость работников организации***

Данные диаграммы показывают, что получатели образовательных услуг большинства образовательных организаций (кроме 2-х) в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников. Результаты МБОУ «Цветнопольская СОШ» - 97,8%, МБОУ «Трубецкая СОШ»- 98,8% (удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации).

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

Таблица 8. **Результаты по индикаторам Критерия 4.**

Индикатор Критерия 4	Количество баллов с учетом коэффициента значимости	Максимальный балл
4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40	40
4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	40
4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,62222	20
Всего	99,62222	100

Индикатор 4.1. – средний балл 40 из 40 (100%);
Индикатор 4.2.– средний балл 40 из 40 (100%);
Индикатор 4.3.– средний балл 19,6 из 20 (98%);
Общий результат по критерию 4 – 99,6 баллов из 100.

Неполную удовлетворенность по показателю 4.3. получили МБОУ «Цветнопольская СОШ» - 97,8%, МБОУ «Трубецкая СОШ» - 98,8% опрошенных получателей образовательных услуг.

В целом можно констатировать <u>оптимальный</u> уровень доброжелательности, вежливости работников, так как средний балл по данному критерию составил 99,6 балла, что составляет 99,6% (доля удовлетворенных) от максимального процента, который можно было получить.

Результаты по критерию 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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

Приведем данные средней величины Критерия 5 по каждой организации (рис.5).

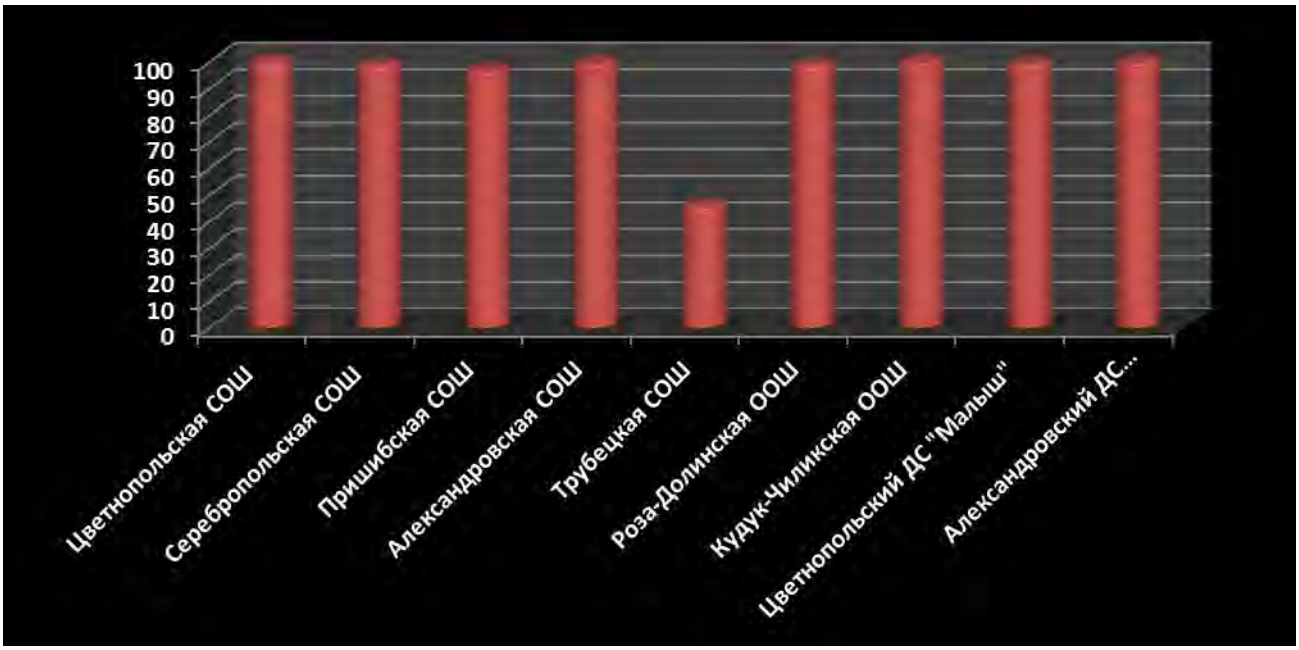

Рис. 5. Рэнкинг ОО по Критерию 5. ***Удовлетворенность условиями оказания услуг***

Полную удовлетворенность условиями оказания услуг показали независимые оценщики 3-х из 9 организаций(только 33% опрошенных потребителей) . Это – «МДОУ «Цветнопольская СОШ», МДОУ «Кудук-Чиликская ООШ» и МБДОУ «Александровский детский сад «Солнышко» (Приложение 1).

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

Таблица 9. Результаты по индикаторам Критерия 5.

Индикатор Критерия 5	Количество баллов с учетом коэффициента значимости	Максимальный балл
5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	18,87111	20
5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29,80333	30
5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	44,44444	50
Всего	93,11889	100

Индикатор 5.1. – средний балл 18,9 из 20 (95%);

Индикатор 5.2.– средний балл 29,8 из 30 (99,3%);

Индикатор 5.3.– средний балл 44,4 из 50 (89%);

Общий результат по критерию 5 – 93 балла из 100.

100%-ый результат (максимально возможный) - у «МДОУ «Цветнопольская СОШ», МДОУ «Кудук-Чиликская ООШ» и МБДОУ «Александровский детский сад «Солнышко» (Приложение 1).

В целом можно констатировать <u>оптимальный</u> уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, так как средний балл по данному критерию составил 93,1 баллов, что составляет 93,1 % (доля удовлетворенных) от максимального балла, который можно было получить.

Итоговые результаты

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

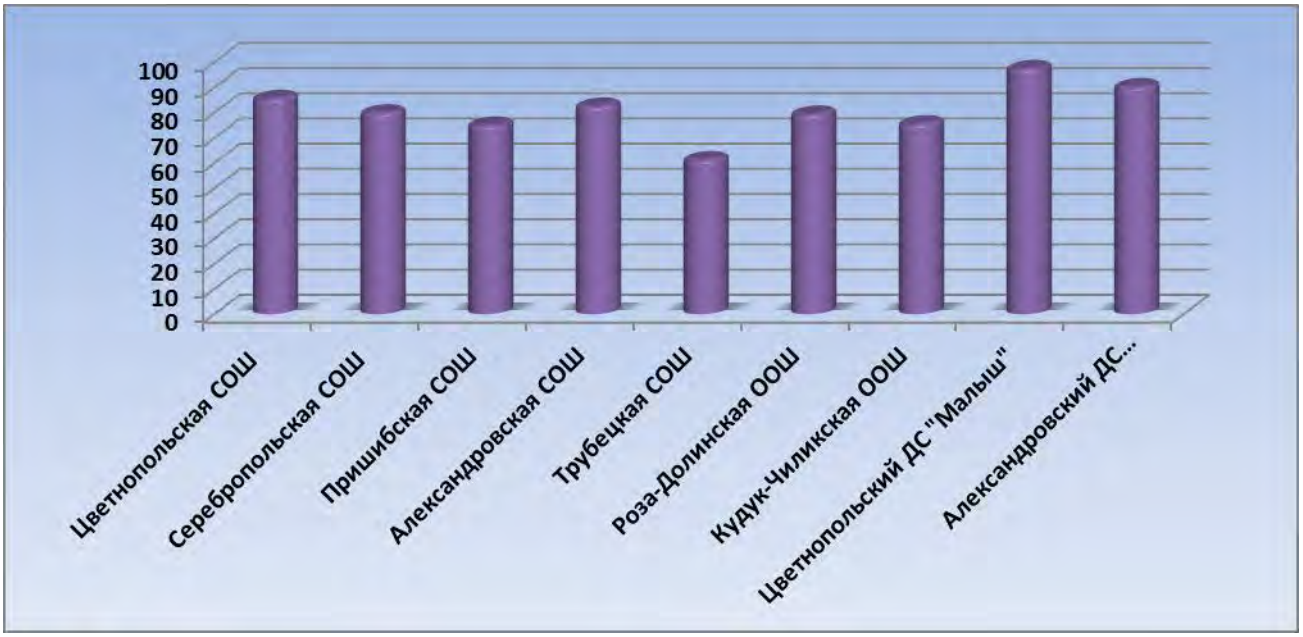

Рис.6. Итоговые результаты

Наибольшее количество баллов **– у МБОУ «Цветнопольская СОШ» - 85,6 и МБДОУ «Цветнопольский детский сад «Малыш» - 97,4** (Приложение 1).

Представим рейтинг образовательных организаций.

Цветнопольская СОШ	Серебропольская СОШ	Пришибская СОШ	Александровская СОШ	Трубецкая СОШ	Роза-Долинская ООШ	Кудук-Чиликская ООШ
85,5845	79,82475	74,9935	82,52475	61,26625	79,3495	75,53125
1	3	4	2	6	3	5

Цветнопольский ДС "Малыш"	Александровский ДС "Солнышко"
97,43275	90,2635
1	2

Общий рейтинг

Цветнопольская СОШ	Серебропольская СОШ	Пришибская СОШ	Александровская СОШ	Трубецкая СОШ	Роза-Долинская ООШ	Кудук-Чиликская ООШ	Цветнопольский ДС "Малыш"	Александровский ДС "Солнышко"
85,5845	79,82475	74,9935	82,52475	61,26625	79,3495	75,53125	97,43275	90,2635
3	5	7	4	8	5	6	1	2

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Критерий 1. ***Открытость и доступность информации об образовательной организации***	**Цветнопольская СОШ**	**Серебропольская СОШ**	**Пришибская СОШ**	**Александровская СОШ**	**Трубецкая СОШ**	**Роза-Долинская ООШ**	**Кудук-Чиликская ООШ**	**Цветнопольский ДС "Малыш"**	**Александровский ДС "Солнышко"**	Среднее по показателям
1.1.	17,67	17,895	13,455	19,56	17,475	18,75	11,685	29,025	23,28	18,755
1.2.	18,915	18,525	19,455	21,06	17,385	21,75	18,345	29,025	23,28	20,86
1.3.	40	39,04	40	40	40	40	40	40	40	39,89333
Средний по критерию 1	76,585	75,46	72,91	80,62	74,86	80,5	70,03	98,05	86,56	79,50833

Критерий 2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг										
2.1.	12,915	17,34	10,815	16,68	16,59	17,505	11,91	28,05	23,1	17,21167
2.2.	28,62	28,46	16,18	25,4	15,88	16	16,18	38,92	26,8	23,60444
2.3.	30	29,28	28,23	30	30	30	30	30	30	29,72333
Средний по критерию 2	71,535	75,08	55,225	72,08	62,47	63,505	58,09	96,97	79,9	70,53944

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов										
3.1.	19,41	4,485	9,93	7,725	5,955	6	5,955	26,895	21,15	11,945
3.2.	25,88	7,2	1,5	10,08	7,64	7,66	5,58	35,64	28,66	14,42667
3.3.	30	22,68	24,72	30	21,18	26,01	21,18	28,71	30	26,05333
Средний по критерию 3	75,29	34,365	36,15	47,805	34,775	39,67	32,715	91,245	79,81	52,425

Критерий 4. ***Доброжелательность, вежливость работников организации***										
4.1.	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
4.2.	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
4.3.	17,78	20	20	20	18,82	20	20	20	20	19,62222
Средний по критерию 4	97,78	100	100	100	98,82	100	100	100	100	99,62222

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг										
5.1.	20	18,54	16,48	19,38	17,64	18,66	20	19,14	20	18,87111
5.2.	30	30	30	30	28,23	30	30	30	30	29,80333
5.3.	50	50	50	50	0	50	50	50	50	44,44444
Средний по критерию 5	100	98,54	96,48	99,38	45,87	98,66	100	99,14	100	93,11889
b1K1	15,317	15,092	14,582	16,124	14,972	16,1	14,006	19,61	17,312	
b2K2	14,307	15,016	11,045	14,416	12,494	12,701	11,618	19,394	15,98	
b3K3	11,2935	5,15475	5,4225	7,17075	5,21625	5,9505	4,90725	13,68675	11,9715	
b4K4	14,667	15	15	15	14,823	15	15	15	15	
ИТОГ	85,5845	79,82475	74,9935	82,52475	61,26625	79,3495	75,53125	97,43275	90,2635	80,75231

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Список экспертов

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