

ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«НЕЗАВИСИМЫЕ ЭКСПЕРТЫ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ»

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПО
ОБОБЩЕНИЮ И АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ ШЕРБАКУЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Омск 2020

Оглавление

Введение	3
Объекты независимой оценки	3
Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки	4
Инструментарий исследования	6
Результаты по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющих образовательную деятельность»	6
Результаты по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».....	10
Результаты по критерию «Доступность услуг для инвалидов»	12
Результаты по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций»	13
Приложение 1.....	16
Приложение 2.....	17

Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проведена общественной организацией «Независимые эксперты социальной сферы» в связи с заключением договора с Комитетом по образованию Администрации Шербакульского муниципального района по оказанию услуги: обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Независимая оценка проведена в отношении организаций. Деятельность оценивалась по пяти критериям, определенным на федеральном уровне: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг инвалидов. Экспертами выступили члены общественной организации «Независимые эксперты социальной сферы».

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

- обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- подготовка отчета о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющих образовательную деятельность в Шербакульского МР.

Цель проведения независимой оценки

«Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации».

(Источник: Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», статья 95.2; Федеральный Закон от 24.11.2017 №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», Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказ Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным профессиональным общеобразовательным программам».)

Объекты независимой оценки

Независимая оценка проводилась в отношении следующих организаций:

1. МБОУ "Борисовская СОШ"

2. МБОУ "Екатеринославская СОШ"
3. МБОУ "Изюмовская СОШ"
4. МБОУ "Бабежская СОШ"
5. МБОУ "Александровская СОШ"
6. МБУДО "Шербакульская детская школа искусств"

Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки(в соответствии
ФЗ от 24.11.2017 №392, Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 №114)

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводилась по пяти основным блокам критериев и характеризующим их показателям. Оценивались:

1) *Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность*

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет" (далее - сайт).

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

2) *Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность*

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

3) *Доступность услуг для инвалидов*

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

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

- 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);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов).

4) *Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность*

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5) *Удовлетворенность условий ведения образовательной деятельности организаций*

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Инструментарий исследования

Данные о качестве условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводились с помощью следующих методов исследования.

1). Для оценки степени открытости и доступности информации об организации был выбран метод контент-анализа с использованием оценочного листа.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа применен для исследования наличия информации по показателям 1.1. и 1.2. критерия *«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»*.

Для оценивания соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами заполнялся оценочный лист.

Эксперт фиксировал наличие или отсутствие информации на официальном сайте организации и стендах в организации по индикаторам, выделенным с позиции важности для родителей (законных представителей) обучающихся в организации.

2). Для оценки комфортности условий осуществления образовательная деятельность, экспертами применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающий пять индикаторов.

Объектом исследования с использованием метода наблюдения стала деятельность организации (ее должностных лиц) по созданию комфортных условий для организации образовательной деятельности.

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

В задачу эксперта входило заполнить лист наблюдения по ходу осмотра здания и территории, либо после проведенного осмотра.

3). Для получения данных по критериям *«Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность»* и *«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг для инвалидов»* был определен метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе удовлетворенности потребителей условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступности услуг для инвалидов в организации приняли участие две основные группы респондентов: родители обучающихся (законные представители) как основные заказчики образовательных услуг дошкольного, начального и основного общего образования.

По результатам были построены рейтинги организаций по отдельным критериям.

Результаты по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющих образовательную деятельность»

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» организации должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым обеспечивая информационную открытость организации.

Оценивая открытость и доступность информации об организации, 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.

Для оценки степени открытости и доступности информации об организации эксперты использовали методы контент-анализа с использованием оценочного листа.

Рэнкинг организаций по результатам, полученным по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность»

В соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н максимальное количество баллов по трем показателям критерия «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность» составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное организациями по данному критерию, составил 97,7, минимальное – 92,3 (рис. 1)

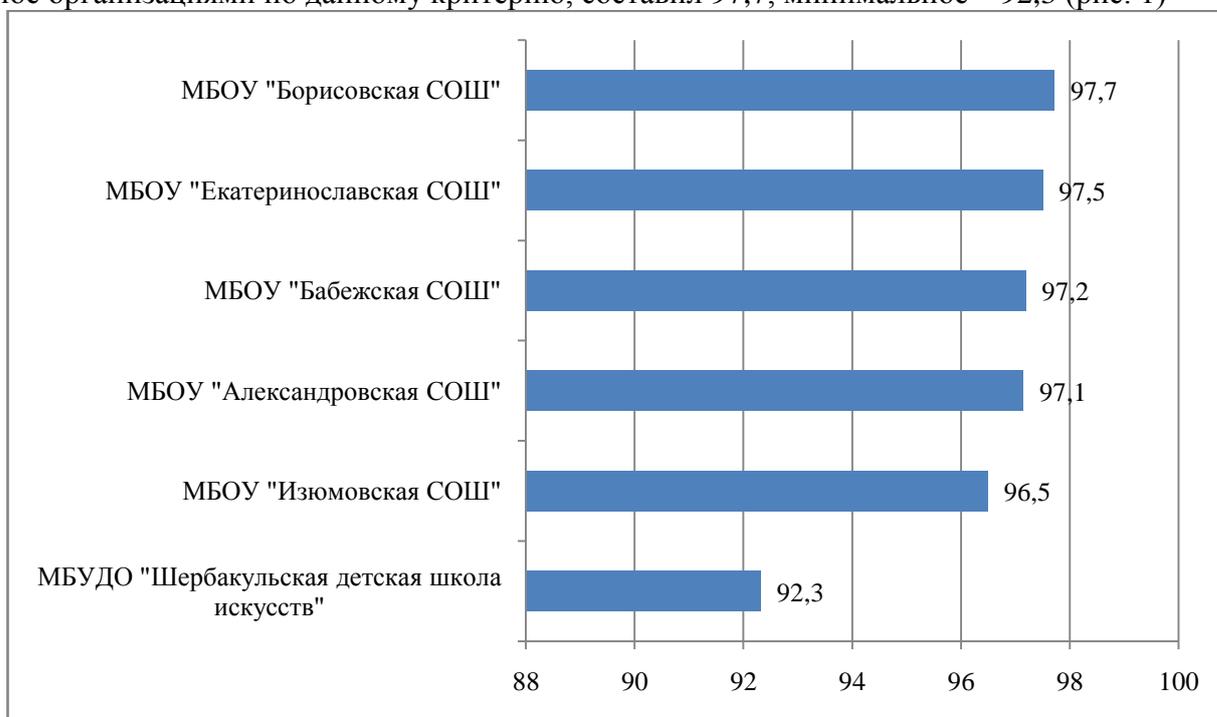


Рисунок 1. Рэнкинг организаций по открытости и доступности информации об организации

В целом можно констатировать высокую степень открытости и доступности информации об организациях, так как средний балл по данному критерию по всем составил 96,4, что составляет 96,4% от максимального балла, который можно было получить.

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

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:
- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет".
- Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их

функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке стендов и сайтов организаций составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное организациями по показателям 1.1.1 и 1.1.2 составило 94,6, минимальное – 74,4.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень открытости и доступности информации об организациях на информационных стендах и сайтах, так как в целом по всем организациям, участвующим средний балл составил 89,9, что отражено на рисунке 2.

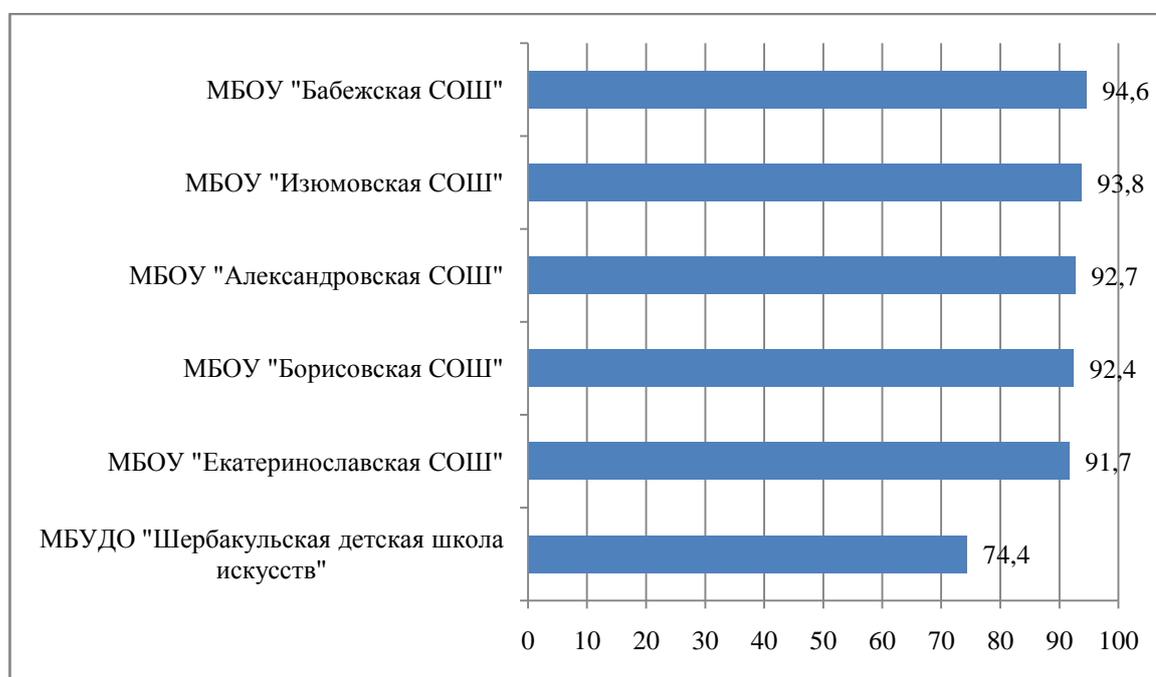


Рисунок 2. Сравнительная характеристика данных по показателям 1.1.1 и 1.1.2. критерия «Открытости и доступности информации», представляемой об организациях, составленная по результатам проведенного контент-анализа

Оценка показателя 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении ОО, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (наличие обязательных блоков информации на информационных стендах ОО)» осуществлялась по индикаторам:

Индикатор 1. Основные сведения;

Индикатор 2. Структура и органы управления образовательной организацией;

Индикатор 3. Документы (в виде копий);

Индикатор 4. Образование;

Индикатор 5. Руководство. Педагогический состав;

Индикатор 6. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности;

Индикатор 7. Платные образовательные услуги.

Анализ полученных данных показал, что вся необходимая информация, в соответствии с нормативными документами, размещена на информационных стендах в данных организациях.

Оценка показателя 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на

официальном сайте ОО, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (наличие обязательных подразделов официального сайта ОО)» продемонстрировала отсутствие информации:

На сайте МБОУ "Борисовская СОШ" отсутствует отчет о результатах самообследования; информация 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); информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц.

В МБОУ "Екатеринославская СОШ" на сайте отсутствует отчет о результатах самообследования; информация 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); наименование образовательных программ, информация об уровнях образования, информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

На сайте МБОУ "Изюмовская СОШ" отсутствует информация 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); информация о наименовании образовательных программ; информация об уровнях образования.

На сайте МБОУ "Бабежская СОШ" отсутствует отчет о результатах самообследования; информация 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).

На сайте МБОУ "Александровская СОШ" отсутствует отчет о результатах самообследования; информация 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); информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

На сайте МБУДО "Шербакульская детская школа искусств" отсутствует отчет о результатах самообследования; 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; информация о реализуемых уровнях образования; информация о формах обучения; информация о нормативных сроках обучения; информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ; информация об описании образовательных программ с приложением их копий; информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий; информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в

составе образовательной программы) с приложением их копий; информация о календарных учебных графиках с приложением их копий; информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой; информация 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); информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Согласно результатам исследования сайтов данных организаций про Указанные дефициты рекомендуем опубликовать на сайтах.

Показатель «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» оценивался по 30 баллов за каждый функционировавший дистанционный способ, средний балл 100, так как в наличии на всех сайтах более трех способов дистанционного взаимодействия.

Показатель 1.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)» определялся методом анкетирования участников образовательных отношений. Средний балл по данному показателю составил 98,6 из 100, что свидетельствует о высокой доле получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на стендах и сайтах организаций.

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

Для оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, экспертами был применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающего пять индикаторов:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

Также анкетирование получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Рэнкинг организаций по результатам, полученным по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное организациями по данному критерию, составил 100, минимальное – 84,8(рис. 4).

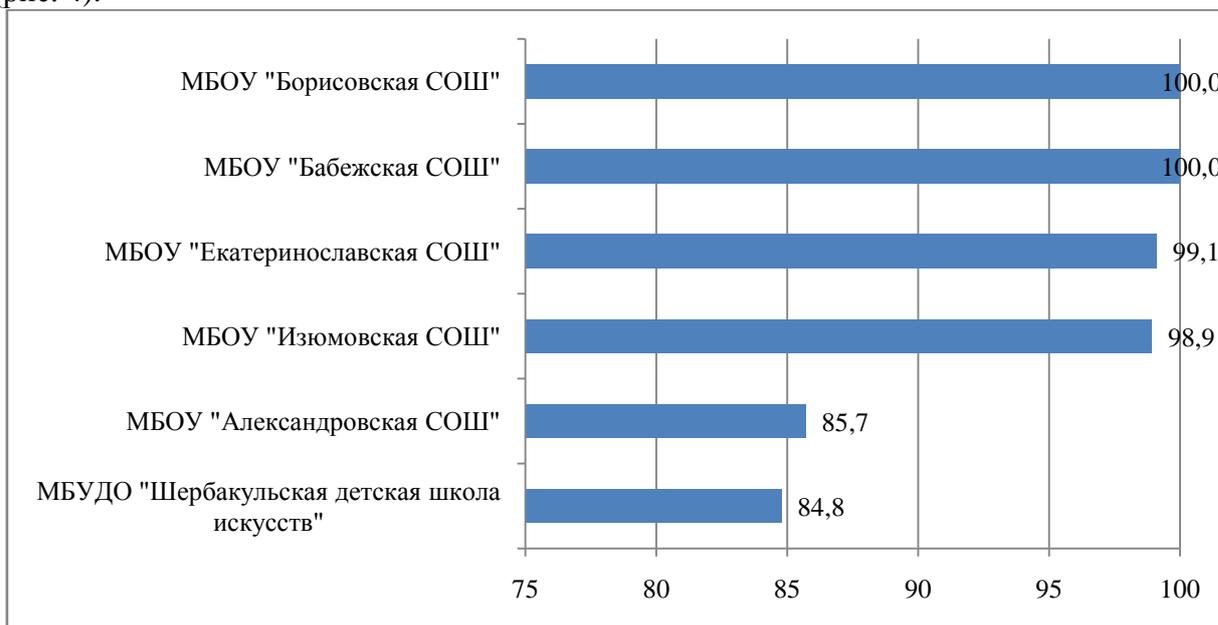


Рисунок 4. Рэнкинг организаций по комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Оценка деятельности организаций отдельно по индикаторам показателям «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

За наличие каждого индикатора можно было получить 20 баллов, максимальный балл по данному показателю составил 100.

Индикатор 1. Наличие зоны отдыха (ожидания). По результатам проведенной оценки средний балл по всем организациям составил 20 из 20, т.е. во всех организациях, подлежащих независимой оценке, созданы такие условия.

Индикатор 2. Наличие и понятность навигации внутри организации. По результатам проведенной оценки средний балл по всем организациям составил 20 из 20: в 100% проверенных организациях данные условия созданы.

Индикатор 3. Наличие и доступность питьевой воды. По результатам проведенной оценки средний балл по всем организациям составил 16,7 из 20, т.е. в 80% проверенных организациях созданы такие условия (в МБУДО "Шербакульская детская школа искусств" не созданы условия).

Индикатор 4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. По результатам проведенной оценки средний балл по всем организациям составил 20 из 20, т.е. в 100% проверенных организациях созданы такие условия.

Индикатор 5. Санитарное состояние помещений организации. По результатам проведенной оценки средний балл по всем организациям составил 20 из 20, т.е. в 100% проверенных организациях созданы такие условия.

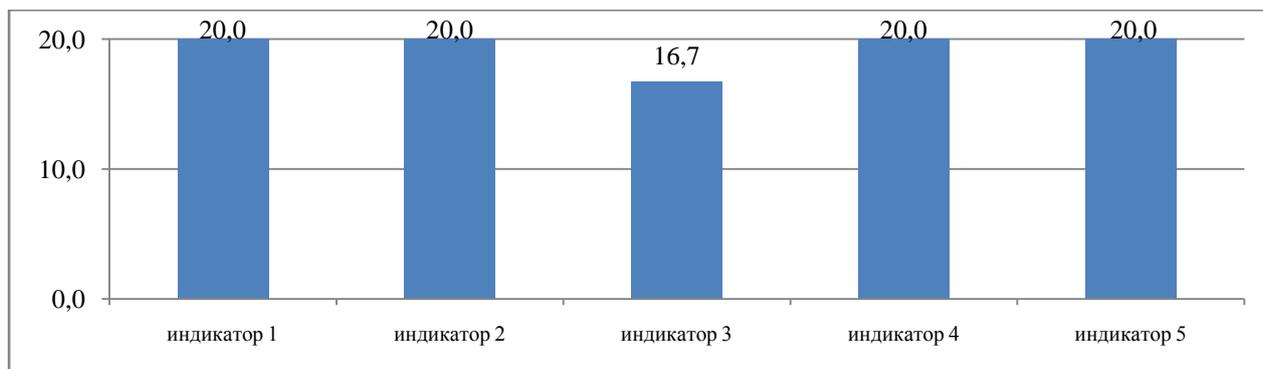


Рисунок 5. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Проведенная независимая экспертиза показала, что 92,9% респондентов удовлетворены комфортом условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень по комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, так как в целом по всем организациям, участвующим в исследовании, среднее количество баллов составило более половины из возможных (94,8 из 100).

Результаты по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Для оценки доступности услуг для инвалидов, экспертами был применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, состоящего из двух показателей, включающих разные индикаторы. За наличие каждого индикатора можно было получить 20 баллов, максимальный балл по данному показателю составил 100.

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

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) средний балл 20 из 20 (100%), во всех 6 организациях создано данное условие;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов средний балл 16,7 из 20 (83,5%), только в МБУДО "Шербакульская детская школа искусств" не создано данное условие;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов средний балл 16,7 из 20 (0%), в МБОУ "Александровская СОШ" нет данного условия;
- наличие сменных кресел-колясок средний балл 0 из 20 (0%);
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации средний балл 16,7 из 20 (83,5%), только в МБУДО "Шербакульская детская школа искусств" не создано данное условие.

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации средний балл 0 из 20 (0%);
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля средний балл 0 из 20 (0%);
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) средний балл 0 из 20 (0%);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению средний балл 20 из 20 (100%), у сайтов всех организации есть альтернативная версия;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации средний балл 20 из 20 (100%);
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому средний балл 16,7 из 20 (83,5%), данная услуга не предоставляется в МБУДО "Шербакульская детская школа искусств".

Для оценки показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)» использовался метод анкетирования. Удовлетворенность доступностью этой услуги составила 96,7%.

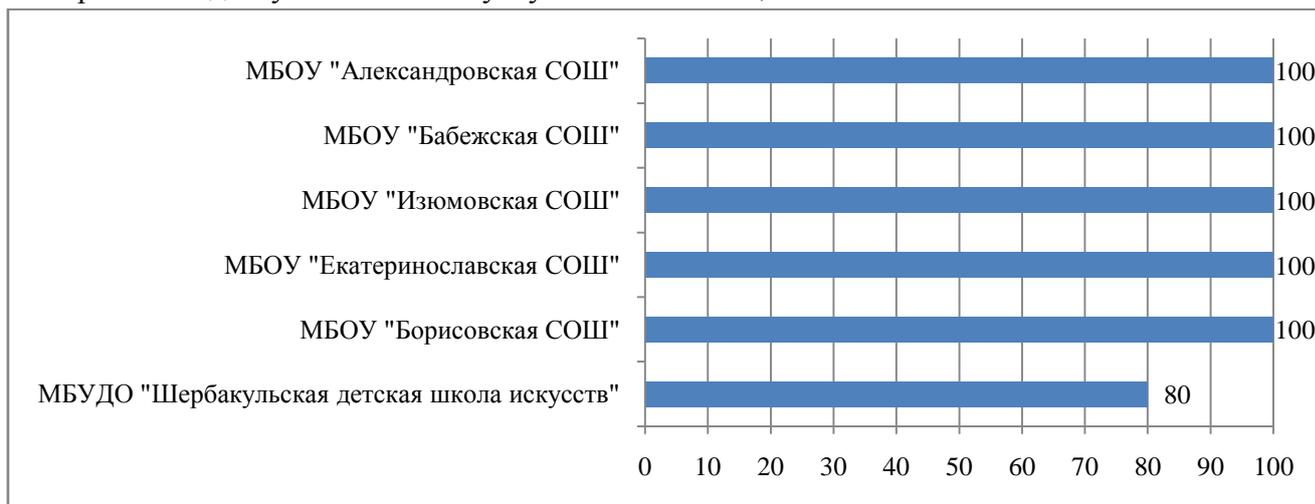


Рисунок 6. Рейтинг организаций по критерию «Доступности услуг для инвалидов»

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень по доступности услуг для инвалидов, так как в целом по всем организациям, участвующим в исследовании, среднее количество баллов составило менее половины из возможных (72,7 из 100).

Результаты по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций»

Для получения данных по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций» был определен метод анкетирования.

В опросе приняли участие родители обучающихся (законные представители) – 449 человек.

Рэнкинг организаций по результатам, полученным по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат 100 набранных баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное организациями по данному критерию, составил 100 баллов, минимальное – 93,8.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень доброжелательности и вежливости работников, так как в целом по всем организациям, среднее количество баллов составило более половины извозможных (93,8 из 100), что отражено на рисунке 7.

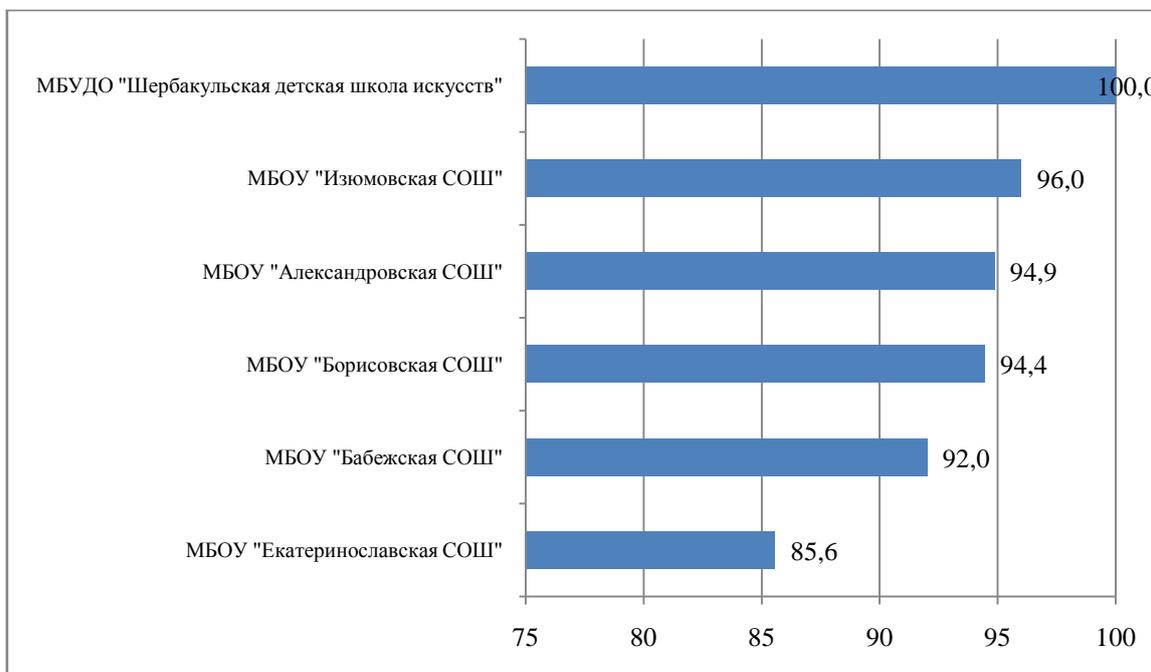


Рисунок 7. Рейтинг организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости работников организаций

Степень удовлетворенности потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию составила 91,6 балла из 100. Степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию также составила 93,9 баллов. Удовлетворенность потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 98,1 баллов. В целом можно говорить о высокой степени удовлетворенности *потребителей доброжелательностью и вежливостью работников в каждой организации Шербакульского МР.*

Рейтинг организаций по результатам, полученным по критерию «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное организациями по данному критерию, составил 100 баллов, минимальное – 92,9.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности, среднее количество баллов составило более половины из возможных (92,9 из 100 – 92,9%), что отражено на рисунке 8.

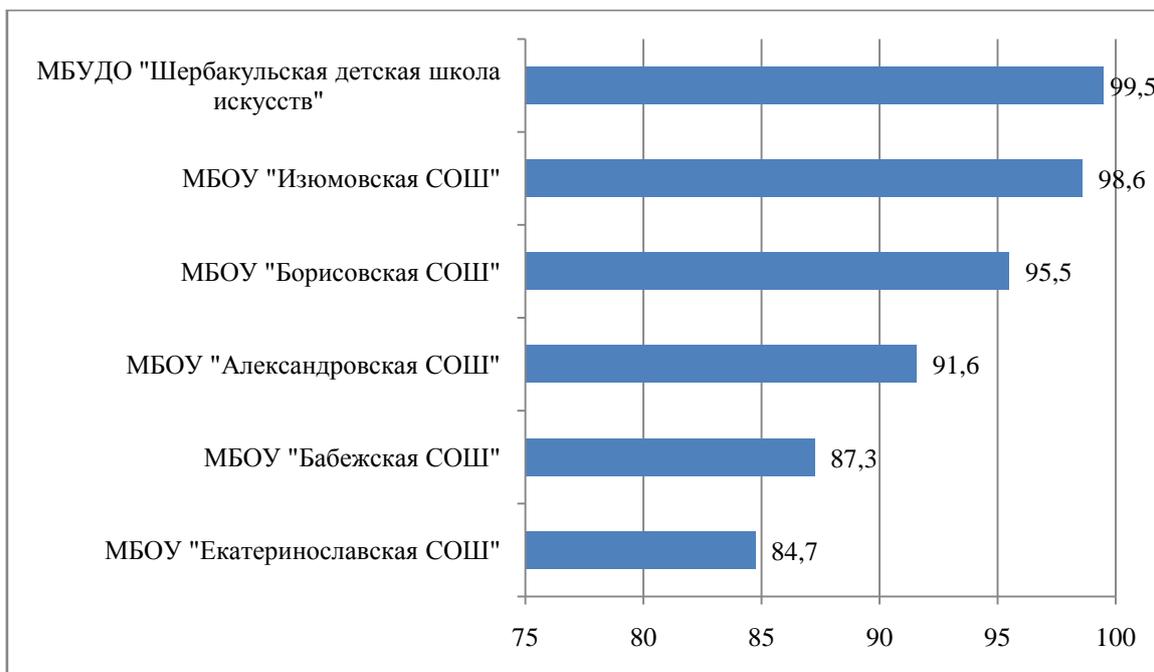


Рисунок 8. Ранжирование организаций по результатам оценки удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организациями

В степень готовности рекомендации составила 91%. На 92,8% все респонденты удовлетворены графиком работы организациями. В целом условиями оказания образовательных услуг в организациях удовлетворены 94 % респондентов.

Таким образом, потребитель удовлетворен на 92,9% условиями ведения образовательной деятельности в каждой организации Шербакульского МР.

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих
образовательную деятельность»**

№ п/п	Наименование организаций	1.1.	1.2	1.3.	К1
1	МБОУ "Борисовская СОШ"	95,3	100,0	100,0	98,6
2	МБОУ "Екатеринославская СОШ"	94,4	100,0	100,0	98,3
3	МБОУ "Бабежская СОШ"	97,7	100,0	97,1	98,1
4	МБОУ "Александровская СОШ"	95,6	100,0	98,3	98,0
5	МБОУ "Изюмовская СОШ"	96,7	100,0	95,9	97,4
6	МБУДО "Шербакульская детская школа искусств"	76,3	100,0	100,0	92,9
средний балл		92,7	100,0	98,6	97,2

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная
деятельность»**

№	Название организаций	2.1	2.3.	К2
1	МБОУ "Борисовская СОШ"	100,0	100,0	100,0
2	МБОУ "Бабежская СОШ"	100,0	100,0	100,0
3	МБОУ "Екатеринославская СОШ"	100,0	98,2	99,1
4	МБОУ "Изюмовская СОШ"	100,0	97,9	98,9
5	МБОУ "Александровская СОШ"	100,0	71,4	85,7
6	МБУДО "Шербакульская детская школа искусств"	80,0	89,6	84,8
средний балл		96,7	92,9	94,8

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Доступность услуг для инвалидов»**

№	Название организаций	3.1	3.2.	3.3.	К3
1	МБОУ "Борисовская СОШ"	80,0	60,0	100,0	78,0
2	МБОУ "Екатеринославская СОШ"	80,0	60,0	100,0	78,0
3	МБОУ "Изюмовская СОШ"	80,0	60,0	100,0	78,0
4	МБОУ "Бабежская СОШ"	80,0	60,0	100,0	78,0
5	МБОУ "Александровская СОШ"	60,0	60,0	100,0	72,0
6	МБУДО "Шербакульская детская школа искусств"	40,0	40,0	80,0	52,0
средний балл		70,0	56,7	96,7	72,7

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Доброжелательность, вежливость работников»**

№	Название организаций	4.1	4.2.	4.3.	К4
1	МБУДО "Шербакульская детская школа искусств"	100,0	100,0	100,0	100,0
2	МБОУ "Изюмовская СОШ"	96,0	94,0	100,0	96,0
3	МБОУ "Александровская СОШ"	92,9	94,3	100,0	94,9
4	МБОУ "Борисовская СОШ"	95,0	96,7	88,9	94,4
5	МБОУ "Бабежская СОШ"	85,0	95,0	100,0	92,0
6	МБОУ "Екатеринославская СОШ"	80,5	83,5	100,0	85,6
средний балл		91,6	93,9	98,1	93,8

**Результаты в разрезе организаций по критерию
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
организаций»**

№	Название организаций	5.1	5.2.	5.3.	К5
1	МБУДО "Шербакульская детская школа искусств"	100,0	100,0	99,0	99,5
2	МБОУ "Изюмовская СОШ"	100,0	98,0	98,0	98,6
3	МБОУ "Борисовская СОШ"	88,3	95,0	100,0	95,5
4	МБОУ "Александровская СОШ"	90,0	94,3	91,4	91,6
5	МБОУ "Бабежская СОШ"	85,0	90,0	87,5	87,3
6	МБОУ "Екатеринославская СОШ"	82,7	79,7	88,0	84,7
средний балл		91,0	92,8	94,0	92,9

Приложение 2

Показатели оценки качества по организациям социальной сферы, в отношении
которой проведена независимая оценка качества

№	Название организаций	Sn
1	МБОУ "Изюмовская СОШ"	93,8
2	МБОУ "Борисовская СОШ"	93,3
3	МБОУ "Бабежская СОШ"	91,1
4	МБОУ "Екатеринославская СОШ"	89,1
5	МБОУ "Александровская СОШ"	88,4
6	МБУДО "Шербакульская детская школа искусств"	85,8
Показатель оценки качества в Шербакульском МР (Sou)		90,3