

Утверждаю:

Директор ООО «Демидурт»

В.А. Сивкова



**Отчет по результатам обработки и анализа
информации, полученной в ходе проведения
независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности
образовательными организациями
Орджоникидзевского района Республики Хакасия в
2019 году**

Абакан, 2019

Оглавление

1. Методологический раздел.....	3
1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.....	4
1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.....	12
2. Информация об активности участников образовательных отношений при оценке качества условий осуществления образовательной деятельности.....	20
3. Общий рейтинг образовательных организаций Орджоникидзевского района по результатам проведения независимой оценки качества в 2019 году	21
4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Орджоникидзевского района Республики Хакасия в разрезе отдельных учреждений.....	23
4.1. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Орджоникидзевская СОШ».....	23
4.2. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Июсская СОШ».....	29
4.3. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Кобяковская ООШ».....	35
4.4. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ ОВ «Детский сад «Золотой ключик».....	41
5. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества.....	47
Приложение 1. Общий рейтинг образовательных организаций Орджоникидзевского района Республики Хакасия по результатам НОКО в 2019 году	
Приложение 2. Результаты аудита сайтов, информационных стендов образовательных организаций	

1. Методологический раздел

Для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности были использованы четыре основных источника информации:

- 1) официальные сайты образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»),
- 2) информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- 3) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- 4) мнения получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах образовательных организаций).

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями проводилось на основании:

- постановления Правительства Российской Федерации 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»;
- Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с последующими изменениями);
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «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»;
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, по основным общеобразовательным программам, основным программам среднего профессионального

образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Совокупность используемых методов сбора и обобщения информации позволяет получить информацию по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об образовательной организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников образовательной организации;
- удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций.

1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об образовательной организации»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении образовательной организации; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации» ($P_{\text{откр уд}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

$У_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг:

- 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

($П_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту образовательной организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» не рассчитывается для образовательной организации.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией» ($П_{\text{комф.уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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 (тифлсурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$y_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» ($P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию» ($P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($\Pi_{уд}^{орг.усл}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$y_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации» ($\Pi_{уд}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями рассчитываются следующим образом:

а) показатель оценки качества по образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-откр})$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,5 \times \Pi_{уд}^{n-комф})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-дост})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{n-перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-вежл.дист})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по образовательной организации составляет 100 баллов;

1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (источник информации - запрос в образовательную организацию); - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) (источник информации - официальный сайт организации)²	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
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	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

²Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025; №33, ст. 5202)

	мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Источник информации - официальный сайт организации				
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) Источник информации -анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, 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 Источник информации - официальный сайт организации	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) Источник информации -анкетирование граждан	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Источник информации - официальный сайт организации</p>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Источник информации - официальный сайт организации</p>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

	образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) Источник информации -анкетирование граждан				
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
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) Источник информации -анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
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) Источник информации -анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) Источник информации -анкетирование граждан	100 баллов	20%	0,2	20 баллов

Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов
-------	------	--	------------	---	------------

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
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) Источник информации -анкетирование граждан	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации -анкетирование граждан	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

*** Информация, необходимая к размещению на информационных стендах в помещении организации**

Постоянная информация:

- сведения о вышестоящих организациях: (Ф.И.О. руководителя, адрес, тел., дни, часы приёма);
- сведения о сотрудниках образовательной организации: Ф.И.О., должность, график работы, консультационные дни и часы;
- основная образовательная программа образовательной организации;
- цели и задачи образовательной работы;
- система физкультурно-оздоровительной работы (заверяется директором, м/с);
- режим дня (заверяется директором);
- информация о дополнительных образовательных услугах;
- копия лицензии на право ведения образовательной деятельности;
- телефоны доверия, экстренной помощи;

Текущая информация о:

- проводящихся в настоящее время образовательных мероприятий;
- различных мероприятиях, подготовке к ним (праздники, экскурсии, консультации, родительские собрания и т.п.);
- информация о внеурочной деятельности (творческих объединениях, кружках, спортивных секциях);
- правила безопасности (дорожное движения, в быту и т.п.).

**** Информация, необходимая к размещению на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

1. Информации:

- 1.1) о дате создания образовательной организации,
- 1.2) об учредителе, учредителях образовательной организации,
- 1.3) о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии),
- 1.4) о режиме, графике работы,
- 1.5) о контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- 2) о структуре и об органах управления образовательной организацией;
- 3) о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;
- 4) 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;
- 5) о языках образования;
- 6) о федеральных государственных образовательных стандартах, об образовательных стандартах (при их наличии);
- 7) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии);
- 8) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- 9) о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся);
- 10) о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования);

11) о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования)

12) о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, по 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);

13) о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;

14) о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;

15) 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;

16) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

17) о трудоустройстве выпускников (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования)

2. Наличие копий:

1) устава образовательной организации;

2) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

3) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);

4) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;

5) локальных нормативных актов (локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие:

- правила приема обучающихся,

- режим занятий обучающихся,

- целевые ориентиры на этапе завершения дошкольного образования,

- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся,

- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся),

- правил внутреннего распорядка обучающихся,

- правил внутреннего трудового распорядка;

- коллективного трудового договора

3. отчета о результатах самообследования;

4. документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

4.1. документа 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;

5. предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;

6. иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Информация об активности участников образовательных отношений при оценке качества условий осуществления образовательной деятельности

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении Интернет-опроса определена случайно, она насчитывает 244 единицы, в том числе:

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Число проголосовавших	Число обучающихся	Активность граждан
1	МБОУ «Июсская СОШ»	58	117	49,6%
2	МБОУ «Орджоникидзевская СОШ»	35	69	50,7%
3	МБОУ «Кобяковская ООШ»	30	65	46,2%
4	МБДОУ ОБ «Детский сад «Золотой ключик»	121	249	48,6%
Итого		244	500	48,8%

Активность граждан - участников образовательных отношений по оценке качества образовательных услуг определена как отношение количества участников опроса (количество голосов) к количеству обучающихся в образовательном учреждении, представлена в процентах.

Все обследуемые образовательные организации прошли установленный 40%-ый барьер.

3. Общий рейтинг образовательных организаций Орджоникидзевского района по результатам проведения независимой оценки качества в 2019 году

По результатам проведения независимой оценки в 2019 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций по Орджоникидзевскому району Республики Хакасия составляет 79,78 баллов из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на территории района) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество образовательной деятельности в образовательных организациях Орджоникидзевского района на достаточно высоком уровне.

Максимальный рейтинг по показателю оценки качества присвоен МБДОУ ОВ «Детский сад «Золотой ключик» (81,38баллов).

Таблица 3.1. Общий рейтинг образовательных учреждений Орджоникидзевского района Республики Хакасия, в баллах

№ в рейтинге	Показатели	Общий показатель оценки качества
1	Муниципальное бюджетное дошкольное общеобразовательное учреждение общеразвивающего вида «Детский сад Золотой Ключик»	81,38
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Кобяковская основная общеобразовательная школа"	80,18
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Июсская средняя общеобразовательная школа"	79,88
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Орджоникидзевская средняя общеобразовательная школа"	77,67

Самый низкий рейтинг по общему показателю оценки качества присвоен МБОУ «Орджоникидзевская СОШ»(77,67балла).

У большинства учреждений на снижение рейтинга в большей степени повлияли показатели групп «Доступность услуг для инвалидов» и «Комфортность условий предоставления услуг».



Диаграмма 3.1. Среднее и максимальное и минимальное значения общего показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями в разрезе отдельных разделов, в баллах.

Наиболее приближены к максимальному средние значения 4 и 5 группы показателей («Доброжелательность, вежливость работников» - 98,81 балл, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,05 баллов). Среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является минимальным среди всех 5 разделов оценки (44,0 балла из 100 возможных).

Учитывая, что лидеры и аутсайдеры рейтинга не всегда получают максимальные или минимальные значения по отдельным критериям, рассмотрим полученные образовательными организациями баллы в разрезе отдельных групп показателей.

4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Орджоникидзевского района Республики Хакасия в разрезе отдельных учреждений

4.1. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Орджоникидзевская СОШ»

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБОУ «Орджоникидзевская СОШ» составляет 77,67 балла.

Таблица 4.1.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		95,48
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		96,88
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	100,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	93,75
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	90,00

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,55
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	97,10
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	100,00

По первой группе показателей МБОУ «Орджоникидзевская СОШ» набрало 95,48 баллов из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на официальном сайте учреждения:

- 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;
- коллективного трудового договора.

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- иные дистанционные способы взаимодействия.

Таблица 4.1.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг		58,55
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		20,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	20,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		97,10
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	97,10

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 58,55 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

Таблица 4.1.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		38,00
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		20,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	20,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 38 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте повлияло отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

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

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
- 5) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом все участники образовательного процесса, участвовавшие в голосовании и имеющие инвалидность, полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.1.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций		98,28
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,10
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	97,10
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	100,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,20
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	97,20

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил

98,28 баллов. Максимальные 100 баллов получил показатель удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники). Прочие показатели раздела также приближены к наивысшим значениям.

Таблица 4.1.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		98,02
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,10
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	97,10
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		100,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	100,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,20
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	97,20

По результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 98,02 балла. Максимальные 100 баллов получил показатель удовлетворенности получателей организационными условиями оказания услуг. Прочие два показателя раздела также приближены к наивысшим значениям.

4.2. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Июсская СОШ»

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Июсская СОШ» составляет 79,88 баллов.

Таблица 4.2.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		97,77
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		93,75
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	100,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	87,50
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		100,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	100,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		99,10

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	100,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	98,20

По первой группе показателей МБОУ «Июсская СОШ» набрало 97,77 баллов из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на официальном сайте учреждения:

- 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;

- 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;

- коллективного трудового договора;

- предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний.

Таблица 4.2.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг		58,25
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		20,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	20,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		96,50

2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	96,50
--	-----------------------	-------

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 58,25 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

Таблица 4.2.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		46,00
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		40,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	40,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 46 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте повлияло

отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

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

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории.

При этом все участники образовательного процесса, участвовавшие в голосовании и имеющие инвалидность, полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.2.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций		98,98
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,30

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	98,30
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	100,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,30
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	98,30

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 98,98 баллов. Максимальные 100 баллов от проголосовавших получил показатель удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники). Другие показатели раздела также приближены к наивысшим значениям.

Таблица 4.2.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		98,42
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		96,60
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	96,60
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		100,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	100,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,20
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	98,20

Только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 98,42 балла. Максимальные 100 баллов получил показатель удовлетворенности получателей организационными условиями оказания услуг. Прочие два показателя раздела также приближены к наивысшим значениям.

4.3. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБОУ «Кобяковская ООШ»

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБОУ «Кобяковская ООШ» составляет 80,18 баллов.

Таблица 4.3.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		94,91
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		93,03
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	92,31
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	93,75
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	90,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	100,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	100,00

По первой группе показателей МБОУ «Кобяковская ООШ» набрало 94,91 балла из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие информации на официальном сайте учреждения 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; представлен устаревший отчет о результатах самообследования.

На информационном стенде в образовательной организации нет данных об основной образовательной программе.

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- иные дистанционные способы взаимодействия.

Таблица 4.3.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг		60,00
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		20,00

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	20,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		100,00
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	100,00

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 60,00 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

Таблица 4.3.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		46,00
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		40,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	40,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 46 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте повлияло отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

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

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом все участники образовательного процесса, участвовавшие в голосовании и имеющие инвалидность, полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.3.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций		100,00
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	100,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	100,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	100,00

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 100,00 баллов, поскольку максимальные 100 баллов получили все три показателя данной группы.

Таблица 4.3.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		100,00

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	100,00
5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		100,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	100,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	100,00

Только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 100,00 баллов, поскольку максимальные 100 баллов получили все три показателя удовлетворенности условиями оказания услуг.

4.4. Обзор независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБДОУ ОВ «Детский сад «Золотой ключик»

Общий показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБДОУ ОВ «Детский сад «Золотой ключик» составляет 81,38 баллов.

В разрезе отдельных групп показателей информация представлена ниже.

Таблица 4.4.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		93,94
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		91,47
1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд ОУ	92,31
1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	90,63
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	90,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,75
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	анкетирование граждан	99,20

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	анкетирование граждан	98,30
---	-----------------------	-------

По первой группе показателей МБДОУ ОВ «Детский сад «Золотой ключик» набрало 93,94 балла из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующих данных на официальном сайте учреждения:

- 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 целевых ориентирах на этапе завершения дошкольного образования,
- о правилах внутреннего распорядка обучающихся.

На информационном стенде в образовательной организации нет информации о дополнительных образовательных услугах.

По критерию «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- иные дистанционные способы взаимодействия.

Таблица 4.4.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг		69,20
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг		40,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	официальный сайт организации	40,00

2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией		98,40
2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	анкетирование граждан	98,40

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 69,20 баллов из 100 максимально возможных. Снижение связано с отсутствием на официальном сайте информации о следующих факторах, обеспечивающих в образовательной организации комфортные условия предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды.

Таблица 4.4.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		46,00
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		0,00
3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории	официальный сайт организации	0,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		40,00
3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	официальный сайт организации	40,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).		100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	анкетирование граждан	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 46 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной

группы показателей в соответствии с информацией на официальном сайте повлияло отсутствие оборудованных помещений в образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а именно:

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

В образовательной организации не обеспечены следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

При этом все участники образовательного процесса, участвовавшие в голосовании и имеющие инвалидность, полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации.

Таблица 4.4.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций		97,98
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97,50
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	97,50

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,30
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники) при обращении в образовательную организацию	анкетирование граждан	98,30
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98,30
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	98,30

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» оценивалась только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса. Комплексный показатель данной группы составил 97,98 баллов, все три показателя удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации приближены к максимальному значению.

Таблица 4.4.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		99,76
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	анкетирование граждан	100,00

5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		99,20
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	99,20
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации	анкетирование граждан	100,00

Только по результатам Интернет-голосования участников образовательного процесса также оценивалась группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 99,76 баллов, максимальные 100 баллов получили два показателя группы из трех: «Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым» и «Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в образовательной организации».

5. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг образовательными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

По результатам независимой оценки качества можно сделать следующие заключения:

- в целом по образовательным организациям Орджоникидзевского района Республики Хакасия наблюдается высокая активность участников образовательных отношений в процедуре проведения независимой оценки. Во всех учреждениях выполнено требование обеспечения не менее 40%-го участия в процедуре голосования.

По результатам проведения независимой оценки в 2019 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций по Орджоникидзевскому району Республики Хакасия составляет 79,78 баллов из 100 возможных. Значение показателя дает усредненную (по всем обследованным образовательным организациям, находящимся на территории района) величину качества предоставляемых услуг и свидетельствует, что качество образовательной деятельности в Орджоникидзевском районе Республике Хакасия находится на достаточно высоком уровне.

Лидером рейтинга по общему показателю оценки качества среди образовательных учреждений является Муниципальное бюджетное дошкольное общеобразовательное учреждение общеразвивающего вида «Детский сад Золотой Ключик» (81,38 баллов).

Так же стоит отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как доброжелательность и компетентность работников, удовлетворенность условиями оказания услуг по результатам онлайн-голосования, проведенного в рамках оценки качества образовательных услуг в Республике Хакасия, находятся на достаточно высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники образовательных отношений высоко оценивают образовательные организации, которые посещают их дети.

Среднее значение групп показателей «Доступность услуг для инвалидов» и «Комфортность условий предоставления услуг» принимают наименьшие значения среди всех разделов (44,00 и 61,50 баллов соответственно из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данных групп.

Среди основных недочётов, имеющих место на сайтах образовательных организаций, важно отметить отсутствие информации по ряду направлений деятельности организаций, устаревшее нормативно-правовое обеспечение.

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы образовательных организаций:

- образовательным организациям предстоит направить свои усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину предоставления образовательных услуг;
- актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами родителей (законных представителей) обучающихся;
- обеспечить оперативную и эффективную обратную дистанционную связь с участниками образовательного процесса;
- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений образовательных организаций и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
- для более объективной общественной оценки качества деятельности образовательных организаций необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.

Приложение 1. Общий рейтинг образовательных организаций Орджоникидзевского района Республики Хакасия по результатам НОКОВ 2019 году

Рейтинг	Наименование образовательного учреждения	Номер показателя в соответствии с методическими материалами																			Общий показатель оценки качества, в баллах	
		1.	1.1	1.2.	1.3.	2.	2.1	2.2	3.	3.1	3.2.	3.3.	4.	4.1.	4.2.	4.3.	5.	5.1.	5.2	5.3.		
1	МБДОУ ОВ «Детский сад «Золотой ключик»	93,94	91,47	90,00	98,75	69,20	40,00	98,40	46,00	0,00	40,00	100,00	97,98	97,50	98,30	98,30	99,76	100,00	99,20	100,00	81,38	
2	МБОУ «Кобяковская СОШ»	94,91	93,03	90,00	100,00	60,00	20,00	100,00	46,00	0,00	40,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	80,18
3	МБОУ «Июсская СОШ»	97,77	93,75	100,00	99,10	58,25	20,00	96,50	46,00	0,00	40,00	100,00	98,98	98,30	100,00	98,30	98,42	96,60	100,00	98,20	79,88	
4	МБОУ «Орджоникидзевская СОШ»	95,48	96,88	90,00	98,55	58,55	20,00	97,10	38,00	0,00	20,00	100,00	98,28	97,10	100,00	97,20	98,02	97,10	100,00	97,20	77,67	

Приложение 2. Результаты аудита сайтов, информационных стендов образовательных организаций

№ показателя	Показатели	Наличие/ отсутствие информации (1 /0)	1	2	3	4
			МБОУ «Орджоникидзевская СОШ»	МБОУ «Июсская СОШ»	МБОУ «Кобяковская ООШ»	МБДОУ ОВ «Детский сад «Золотой ключик»
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации		x	x	x	x
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		x	x	x	x
1.1.1.	На информационных стендах в помещении образовательной организации		x	x	x	x
	Постоянная информация:		x	x	x	x
	1. сведения о вышестоящих организациях: Ф.И.О. руководителя, адрес, тел., дни, часы приёма;		1	1	1	1
	2. сведения о сотрудниках образовательной организации: Ф.И.О., должность, график работы, консультационные дни и часы;		1	1	1	1
	3. основная образовательная программа образовательного учреждения;		1	1	0	1
	4. цели и задачи деятельности образовательной организации		1	1	1	1
	5. система физкультурно-оздоровительной работы (заверяется врачом/ медсестрой, директором);		1	1	1	1
	6. режим дня (заверяется директором);		1	1	1	1
	7. информация о дополнительных образовательных услугах;		1	1	1	0
	8. копия лицензии на право ведения образовательной деятельности;		1	1	1	1
	9. телефоны доверия, экстренной помощи;		1	1	1	1
	Текущая информация о:		x	x	x	x
	1. проводящихся в настоящее время оздоровительных мероприятий;		1	1	1	1
	2. различных мероприятиях, подготовке к ним (праздники, экскурсии, консультации, родительские собрания и т.п.);		1	1	1	1

	3. информация о внеурочной деятельности (творческих объединениях, кружках, спортивных секциях);	1	1	1	1
	4. правила безопасности (дорожное движения, в быту и т.п.).	1	1	1	1
1.1.1. Итого		100,00	100,00	92,31	92,31
1.1.2.	На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	x	x	x	x
	1. Информации:	x	x	x	x
	1.1) о дате создания образовательной организации,	1	1	1	1
	1.2) об учредителе, учредителях образовательной организации,	1	1	1	1
	1.3) о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии),	1	1	1	1
	1.4) о режиме, графике работы,	1	1	1	1
	1.5) о контактных телефонах и об адресах электронной почты;	1	1	1	1
	2) о структуре и об органах управления образовательной организацией;	1	1	1	1
	3) о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;	1	1	1	1
	4) 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;	1	0	1	1
	5) о языках образования;	1	1	1	1
	6) о федеральных государственных образовательных стандартах, об образовательных стандартах (при их наличии);	1	1	1	1
7) о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии);	1	1	1	1	
8) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;	1	1	1	1	
9) о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся);	1	1	1	1	
10) о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования, организаций дополнительного профессионального образования);	x	x	x	x	
11) о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и	x	x	x	x	

отчисления;				
12) о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, по 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);	1	1	1	1
13) о наличии и об условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки;	1	1	1	1
14) о наличии общежития, интерната, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии;	x	x	x	x
15) 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;	0	0	0	0
16) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;	1	1	1	1
17) о трудоустройстве выпускников;	x	x	x	x
2. Наличие копий:	x	x	x	x
1) устава образовательной организации;	1	1	1	1
2) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);	1	1	1	1
3) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);	1	1	1	нет, не требуется
4) плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;	1	1	1	1
5) локальных нормативных актов (локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие:	x	x	x	x
- правила приема обучающихся,	1	1	1	1
- режим занятий обучающихся,	1	1	1	1
- формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся,	1	1	1	нет, не требуется
- целевые ориентиры на этапе завершения дошкольного образования,	нет, не требуется	нет, не требуется	нет, не требуется	0
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся,	1	1	1	1

	- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся),	1	1	1	1
	- правил внутреннего распорядка обучающихся,	1	1	1	0
	- правил внутреннего трудового распорядка;	1	1	1	1
	- коллективного трудового договора	0	0	1	1
	3. отчета о результатах самообследования;	1	1	0	1
	4. документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;	нет, не требуется	нет, не требуется	нет, не требуется	нет, не требуется
	4.1. документа 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;	нет, не требуется	нет, не требуется	нет, не требуется	1
	5. предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний;	1	0	1	1
	6. иной информации, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	1	1	1	1
1.1.2. Итого		93,75	87,50	93,75	90,63
1.2.	Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	x	x	x	x
1.2.1.	- абонентского номера телефона;	1	1	1	1
	- адрес электронной почты;	1	1	1	1
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	0	1	0	0
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	0	0	0
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1	1	1	1
	- иного дистанционного способа взаимодействия.	0	0	0	0

1.2.1. Итого		90,00	100,00	90,00	90,00
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	x	x	x	x
2.1.	Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	x	x	x	x
	1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	0	0	0	0
	2) Наличие и понятность навигации внутри организации;	0	0	0	0
	3) Наличие и доступность питьевой воды;	0	0	0	0
	4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	0	0	0	1
	5) Санитарное состояние помещений;	1	1	1	1
2.1.1. Итого		20,00	20,00	20,00	40,00
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	x	x	x	x
3.1.	Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	x	x	x	x
3.1.1.	Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	x	x	x	x
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0	0	0	0
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	0	0	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	0	0	0
	4) сменных кресел-колясок;	0	0	0	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в образовательной организации.	0	0	0	0
3.1.1. Итого		0,00	0,00	0,00	0,00
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	x	x	x	x
3.2.1.	Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	x	x	x	x
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	0	0	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	0	0	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	1	1	1	1
	5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;	0	0	1	1
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0	1	0	0
Итого		20,00	40,00	40,00	40,00

