

Утверждаю:



Директор ООО «Демидург»

В.А. Сивкова

**Отчет по результатам обработки и анализа
информации, полученной в ходе проведения
независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности образовательными
организациями Енисейского района в 2020 году**

Енисейск, 2020

Оглавление

1. Методологический раздел.....	3
2. Информация об активности участников образовательных отношений при оценке качества условий осуществления образовательной деятельности.....	13
3. Общий рейтинг образовательных организаций Енисейского района по результатам проведения независимой оценки качества в 2020 году	15
4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Енисейского района в разрезе отдельных учреждений.....	18
4.1. Показатели группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации».....	18
4.2. Показатели группы «Комфортность условий предоставления услуг».....	22
4.3. Показатели группы «Доступность услуг для инвалидов».....	23
4.4. Показатели группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников».....	25
4.5. Показатели группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	27
5. Выводы и рекомендации по результатам полученных данных в ходе независимой оценки качества.....	29
Приложение 1. Общий рейтинг образовательных организаций Енисейского района по результатам НОКО в 2020 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) мнение 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»;

- Методических рекомендаций, разработанных в соответствии с «Единым порядком 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».

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.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности 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» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

$Ч_{общ}$ - 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.

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

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

где:

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

$C_{комф}$ – 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» ($П_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

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»).

$$\Pi_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y_{комф}$ - 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» ($\Pi_{дост}^{орг}$), определяется по формуле:

$$\Pi_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi_{дост}^{орг}$) 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 (тифлосурдопереводчика); 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» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

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 ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

При расчете показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому» в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь,

оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

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

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - 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» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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» ($П^{показ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{показ.услуг}_{уд} = \left(\frac{у_{показ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$у_{показ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

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

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{у_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

$Ч_{общ}$ - 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)» ($П_{реком}$) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left(\frac{у_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

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

где

$У^{орг.усл}$ - 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» ($П_{уд}$) определяется по формуле:

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

где

$У_{уд}$ - 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:

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

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

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

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

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

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – 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.

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

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Число проголосо- вавших	Число обучающихся	Активность граждан, в %
1	МБДОУ «Новокаргинский д/с № 20»	67	70	96
Итого		67	70	96

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

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

3. Общий рейтинг образовательных организаций Енисейского района по результатам проведения независимой оценки качества в 2020 году

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Енисейского района составляет 80,53 балла 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 Енисейского района находится на достаточно высоком уровне.

Максимальный рейтинг по показателю оценки качества присвоен филиалу МБОУ «Кривляжская СОШ № 3» «НОШ с.Сым» (89,08 баллов).

Таблица 3.1. Общий рейтинг образовательного учреждения, в баллах

рейтинг	Показатели	Общий показатель оценки качества
1	МБДОУ «Новокаргинский д/с № 20»	80,90

4. Анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Енисейского района в разрезе отдельных групп показателей

4.1. Показатели группы «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

В первом разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций, оценивались открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. При этом были рассмотрены 3 критерия:

1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в том числе:

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

- соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о

дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование;

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), в том числе:

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

-

-

- Таблица 4.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об образовательной организации», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации	59,00	87,30	95,80
1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	61,00	76,86	95,00
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	75,00	95,00	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	29,00	59,00	90,00
1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	30,00	88,60	100,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	30,00	88,60	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).	50,00	94,14	100,00

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации	0,00	93,00	100,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»	79,00	95,00	100,00

4.2. Показатели группы «Комфортность условий предоставления услуг»

Во втором разделе показателей, характеризующих общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, рассматривались 2 критерия:

1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

Таблица 4.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг	62,00	86,86	100,00
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	60,00	89,30	100,00
2.2 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	24,00	84,42	100,00

Среднее значение по второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» составило 86,86 баллов из 100 максимально возможных

По результатам опроса доля респондентов, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, составила в среднем 79,50 %.

4.3. Показатели группы «Доступность услуг для инвалидов»

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» содержит такие критерии как:

1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 4.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	15,00	40,50	60,00
3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,00	4,65	40,00
3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,00	30,47	60,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	33,00	89,74	100,00

Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов» в среднем имеет минимальное значение среди всех 5 групп – 40,50 баллов из 100 максимальных. На низкое значение данной группы показателей в организации повлияло отсутствие оборудованных помещений и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, а именно:

- 1) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 2) сменных кресел-колясок.

Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, входные группы с пандусами (подъемными платформами).

4.4. Показатели группы «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников»

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» оценивалась участниками образовательного процесса по результатам опроса. Данная группа содержит такие критерии как:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Таблица 4.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций	77,40	94,35	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).	76,00	95,00	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).	76,00	95,81	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).	0,00	90,12	100,00
--	------	-------	--------

Средние показатели данного раздела критериев в целом максимально приближены к 100: от 90,12 баллов по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» до 95,81 баллов по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

4.5. Показатели группы «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Пятая группа показателей «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации» также оценивалась только по результатам анкетирования. В данную группу входят такие показатели как:

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.

Таблица 4.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Минимальное значение	Среднее значение	Максимальное значение
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	73,90	93,63	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).	66,00	92,79	100,00

5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	50,00	92,98	100,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	74,00	94,40	100,00

Среднее значение показателя пятого раздела составило 93,63 балла. Наивысший балл в разделе получили 10 из 43 обследуемых учреждений (по 100 баллов).

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 проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в Енисейском районе составляет 80,53 балла 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 Енисейском районе находится на высоком уровне.

В целом по образовательным организациям Енисейского района наблюдается высокая активность участников образовательных отношений в процедуре проведения независимой оценки. Все обследуемые образовательные организации прошли установленный 40%-ый барьер.

Необходимо отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как открытость и доступность информации об образовательной организации, а также доброжелательность и компетентность работников по результатам голосования, проведённого в рамках оценки качества образовательных услуг в Енисейском районе, находятся на высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, участники образовательных отношений высоко оценивают свои образовательные организации.

Вместе с тем, среднее значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является наименьшим среди всех разделов (40,50 баллов из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данной группы.

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

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. Резезультаты НОКО в 2020 году в разрезе вида учреждения

[illegible]

Продолжение приложения 2. Результаты аудита сайтов, информационных стендов образовательных организаций

№ показателя	Показатели	1
		МБДОУ «Новокаргинский д/с № 20»
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации	x
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	x
1.1.1.	На информационных стендах в помещении образовательной организации	x
	Основные сведения:	x
	1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	1
	2. Информация о режиме, графике работы	1
	3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1
	Структура и органы управления образовательной организацией	x
	4. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений)	1

(органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	
Документы (в виде копий)	x
5. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1
6. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	не требуется
7. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, 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.	1
8. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	не требуется
Образование	x
9. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии)* государственной аккредитации)	не требуется
10. Информация об учебных планах реализуемых	0

образовательных программ с приложением их копий	
11. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	не требуется
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:	x
12. Информация 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 и 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	x
Руководство	x
13. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1
Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности	x
14. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с	1

	ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	
	Платные образовательные услуги	x
	15. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	не требуется
	1.1.1. Итого	89
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации	x
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	x
1.1.2.	На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	x
	1. Основные сведения	x
	1. Информация о дате создания образовательной организации	1
	2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	1
	3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) организации и ее филиалов (при наличии),	1
	4. Информация о режиме, графике работы	1
	5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты электронной почты;	1
	2. Структура и органы управления образовательной организацией	x
	6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и	0,5

должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	1
3. Документы (в виде копий)	x
8. Устав образовательной организации	1
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	0,5
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	не требуется
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	0
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, 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.	0,5
13. Отчет о результатах самообследования	0

14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	0
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход 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 (при наличии)*	0
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	0
4. Образование	x
17. Информация о реализуемых уровнях образования	0
18. Информация о формах обучения	0
19. Информация о нормативных сроках обучения	0
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	не требуется
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	0,5

22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	0
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	0
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	0
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	0
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	0
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	не требуется
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	0
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	не требуется
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой	x

образовательной программы указывают*:	
30. Уровень образования	x
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	x
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	x
33. Информация 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 и 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	x
5. Образовательные стандарты	x
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	1
6. Руководство. Педагогический состав	x
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе:	1

фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	1
7. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности	x
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	0
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	0
39. Информация об условиях питания обучающихся (при наличии)*	0
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся	0
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-	не требуется

телекоммуникационным сетям*	
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся*	не требуется
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	0
8. Стипендии и иные виды материальной поддержки	x
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	не требуется
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	не требуется
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	x
9. Платные образовательные услуги	x
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	0
10. Финансово-хозяйственная деятельность	x
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	0
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	0

11. Вакантные места для приема (перевода)		x
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)		0
1.1.2. Итого		32
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	x
1.2.1.	- абонентского номера телефона;	1
	- адреса электронной почты;	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	0
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	1
1.2.1. Итого		90
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	x
2.1.	Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг	x

	1) Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	0
	2) Наличие и понятность навигации внутри организации;	1
	3) Наличие и доступность питьевой воды;	1
	4) Наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;	1
	5) Санитарное состояние помещений;	1
2.1. Итого		80
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	x
3.1.	Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	x
3.1.1.	Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	x
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
	4) сменных кресел-колясок;	0
	5) специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в образовательной организации.	0
3.1.1. Итого		0
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	x
3.2.1.	Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	x

Наличие в образовательной организации адаптированных программ и/или обучающихся с ОВЗ	нет
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	0
5) помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0
3.2.1. Итого	0