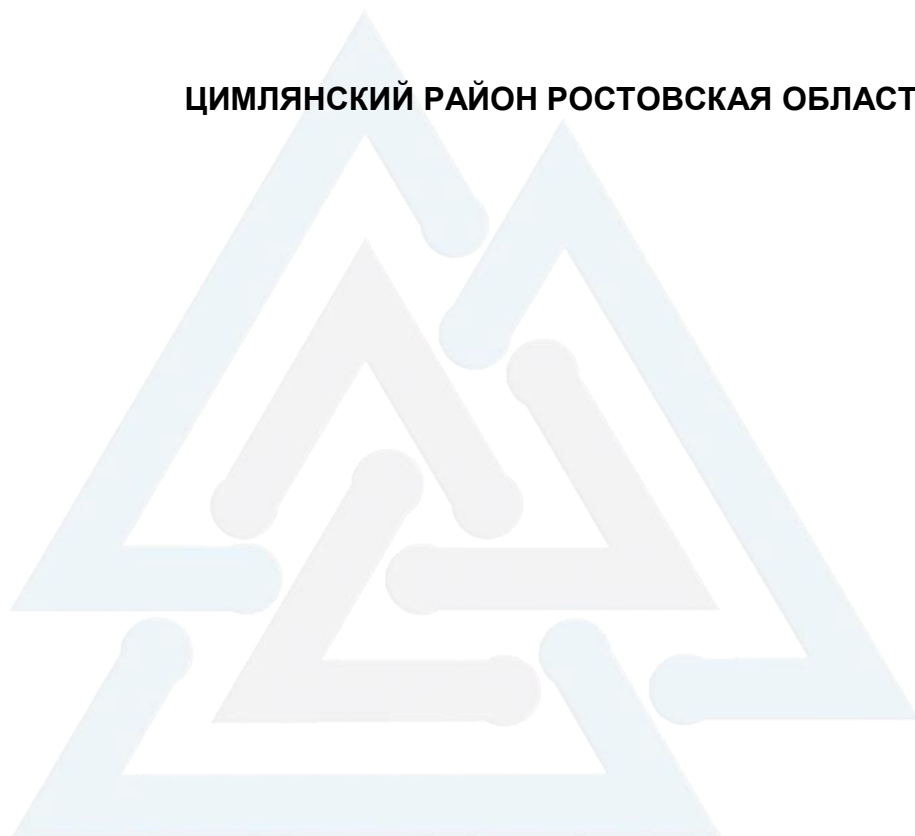




## ОТЧЕТ

**ПО СБОРУ, ОБОБЩЕНИЮ И АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ В РАМКАХ  
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И  
РЕАЛИЗУЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

**ЦИМЛЯНСКИЙ РАЙОН РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**



# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ВВЕДЕНИЕ.</b> .....	<b>4</b>
1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ. ....	4
1.2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК УОД. ....	6
1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УООД. ....	10
1.3.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: .....	10
1.3.2. ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ ПРОВЕДЕНИЕМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ: .....	10
1.4. ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ....	11
1.5. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ....	12
1.5.1. КРИТЕРИЙ I «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ». ....	13
1.5.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ». ....	15
1.5.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ». ....	16
1.5.4. КРИТЕРИЙ IV «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ». ....	18
1.5.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ». ....	20
1.5.6. ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ....	22
<b>2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.</b> .....	<b>23</b>
2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УООД. ....	24
2.2. ТИПЫ РЕСПОНДЕНТОВ И ИХ КОЛИЧЕСТВО, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В НОК УОД. ....	26
2.3. КРИТЕРИЙ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ. ....	28
2.3.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ». ....	31
2.3.1.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ». ....	32
2.3.1.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ». ....	37
2.3.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИИ О ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБАХ	

ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ И ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ».....	51
2.3.3. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».....	56
2.3.3.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».....	57
2.3.3.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».....	61
2.3.3.3. ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3 КРИТЕРИЯ I. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».....	66
2.3.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ. ....	68
2.4. КРИТЕРИЙ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	71
2.4.1. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».....	72
2.4.2. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ ТВОРЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ И ИНТЕРЕСОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ».....	76
2.4.3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МНЕНИЯ ОПЕРАТОРА И РЕСПОНДЕНТОВ ПО КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ. ....	87
2.4.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	88
2.5. КРИТЕРИЙ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	92
2.5.1. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».....	94
2.5.2. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ». ....	98
2.5.3. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».....	103
2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	107
2.6. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	111
2.6.1. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ». ....	112

2.6.2.	КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».	116
2.6.3.	КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ».	120
2.6.4.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.	124
2.7.	КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.	128
2.7.1.	КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)».	129
2.7.2.	КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».	132
2.7.3.	КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».	135
2.7.4.	ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.	138
3.	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.	141
3.4.	РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.	141
3.5.	РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.	143
3.3.	СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.	144
3.3.2.	ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.	149

# 1. ВВЕДЕНИЕ.

## 1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

**Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УОД)** - оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования;

**Участники образовательных отношений** - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность;

**Общеобразовательная организация (ОО)** - образовательная организация, осуществляющая в качестве основной цели ее деятельности образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования;

**Дошкольная образовательная организация (ДОО)** - образовательная организация, осуществляющая в качестве основной цели ее деятельности образовательную деятельность по образовательным программам дошкольного образования, присмотр и уход за детьми;

**Организация дополнительного образования (ОДО)** - образовательная организация, осуществляющая в качестве основной цели ее деятельности образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам;

**Инклюзивное образование** - обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей;

**Сайт** - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети "Интернет".

**Раздел сайта** - это группа страниц, объединённых одной темой, имеющих одинаковое оформление, отличающихся друг от друга только содержанием.

**Страница** - составная часть сайта. Физически представляет собой HTML-файл.

**URL-адрес (Uniform Resource Locator)** - Единый указатель ресурсов - единообразный локатор (определитель местонахождения) ресурса.

**Юзабилити сайта** - это организация структуры данных, позволяющая посетителю без особых усилий находить нужную информацию, не утруждая себя излишним поиском на сайте.

**Электронная почта** (англ. *email*, *e-mail* [i'meɪl], от англ. *electronic mail*) — технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети (в том числе — Интернета).

**Электронные сервисы** – это способ предоставления услуг в электронном виде, упрощающий и ускоряющий процесс получения сервисов гражданами и организациями.

**Респондент** - лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе, анкетировании.

**Безбарьерная образовательная среда** - доступная среда для детей-инвалидов, обеспечивающая доступ к образовательным ресурсам и совместный процесс их обучения в обычных школах.

## **1.2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК УОД.**

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" от 05.12.2017 N 392-ФЗ (последняя редакция);
4. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
5. Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации" (с изменениями и дополнениями);  
  
Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 295 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие образования" на 2013-2020 годы";
6. Постановление Правительства РФ от 14.11. 2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению Независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального

обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

7. Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 N 1203 (ред. от 14.04.2018) «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицины»;

8. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. «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»;

9. Распоряжения Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» (с изменениями на 20 января 2015 года);

10. Приказ Минобрнауки России от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организации»;

11. Приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 №1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

12. Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;



13. Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 26.09.2014 года № 11-3/10/П-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
14. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 25 марта 2015 года № 07-675 «Методические рекомендации представления информации об образовательных организациях в открытых источниках с учетом соблюдения требований законодательства в сфере образования (для образовательных организаций высшего образования)»;
15. Письмо Министерства образования и науки РФ от 03.04. 2015г. № АП- 512/02 «О направлении методических рекомендаций по НОКО»;
16. Письмо Минтруда РФ от 19.02.2016 № 11-3/10/В-1108 Письмо Минтруда Российской Федерации от 19.02.2016 № 11-3/10/В-1108 «Руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
17. Письмо Министерства образования и науки РФ от 14.09.2016 № 02-860 «Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
18. Приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. N 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» (с изменениями на 27 ноября 2017 года);

19. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. заместителем Министра образования и науки Российской Федерации А.Б. Повалко 1 апреля 2015 года № б/н);

20. Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (Письмо Минобрнауки РФ от 15.09.2016 г №АП-87/02вн);

21. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ "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" (подготовлен Минтрудом России 31.05.2018)

### **1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УООД.**

#### **1.3.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:**

- повышение качества организации социальных услуг населению в сфере образования;
- улучшение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций;
- установление диалога между образовательными организациями и гражданами – потребителями услуг.

#### **1.3.2. ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ ПРОВЕДЕНИЕМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ:**

- выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- выявление соответствия представления информации о работе образовательной организации на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- подготовка предложений для улучшения качества работы образовательной организации;
- получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения данных услуг;
- формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций.

#### **1.4. ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

- официальные сайты образовательных организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), информационные стенды в помещениях образовательных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение образовательных организаций);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

## **1.5. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный N 35837)

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

### 1.5.1. КРИТЕРИЙ I «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об образовательной организации":

➤ 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" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

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

где

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

$I_{сайт}$  - объем информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

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

➤ значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" ( $\Pi_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{дист}}$  - количество баллов за наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации" ( $\Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ ), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

### 1.5.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг в образовательной организации":

➤ значение показателя оценки качества "Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг" ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией" ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

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

где

$y_{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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



### 1.5.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

➤ значение показателя оценки качества "Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}} \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  - количество условий доступности организации для инвалидов.

➤ значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (3.3)$$

где

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

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

#### 1.5.4. КРИТЕРИЙ IV «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».

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

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

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

где

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

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

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

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

где

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

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ( $\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где

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

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

### 1.5.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».

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

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ( $\Pi_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

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;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ( $\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y^{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где

$Y^{\text{орг.усл}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

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

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

где

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

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

### 1.5.6. ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

➤ показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_{mn}^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  - показатель оценки качества n-ой организации;

$K_{mn}$  - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

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

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,4 \times \Pi_{окид}^n + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-комф})$$

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

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

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

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$  - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации.

## 2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.

В рамках данной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории было проведено:

- Анкетирование 591 потребителей услуги по оценке удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг НОК УОД;
- эксперимент – «контрольная закупка»;
- контент-анализ информации на сайте образовательных организаций (ОДО).

Анкетирование родителей (законных представителей) проводилось в период с «5» ноября 2018 г. по «19» ноября 2018 г.

Анкета включала 10 вопросов, позволяющих определить мнение родителей (законных представителей), педагогов и обучающихся о качестве предоставления образовательных услуг по пяти группам критериев.

На официальном сайте для проведения online-анкетирования организации-оператора – ООО «Валькнут» (<http://otsenka-kachestva.ru>) была обеспечена техническая возможность принять участие в анкетировании респондентов (родителей, законных представителей, обучающихся, выпускников, педагогов образовательных организаций (ОДО).

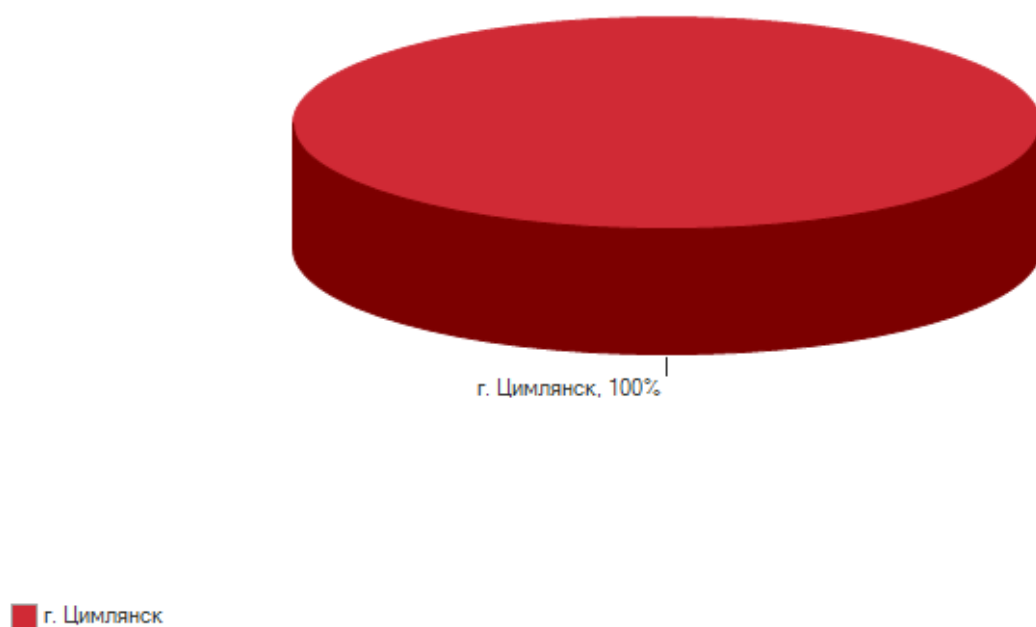
В НОК УОД участвовали 2 (ОДО) общей численностью 1485 обучающихся (воспитанников).



## 2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УООД.

Распределение участников НОК УООД 2018 года по населенным пунктам отражено на диаграмме (рис. 1)

Рис. 1



7. **Наименование:** Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская юношеская спортивная школа Цимлянского района.

**Директор:** Лященко Николай Николаевич

**Адрес:** 347320, Ростовская область, Цимлянский район, г. Цимлянск, ул. Московская, д. 63

**e-mail:** sport.tsiml@yandex.ru

**Сайт:** sport-ciml.gauro-riacro.ru

13. **Наименование:** Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Центр внешкольной работы Цимлянского района.

**Директор:** Семикопенко Ирина Александровна

**Адрес:** 347320, Ростовская область, Цимлянский район, г. Цимлянск, ул. Советская, д. 50

**e-mail:** irina.semikopenko@mail.ru

**Сайт:** cimlcvr.ru

Всего обследуемых организаций 2.

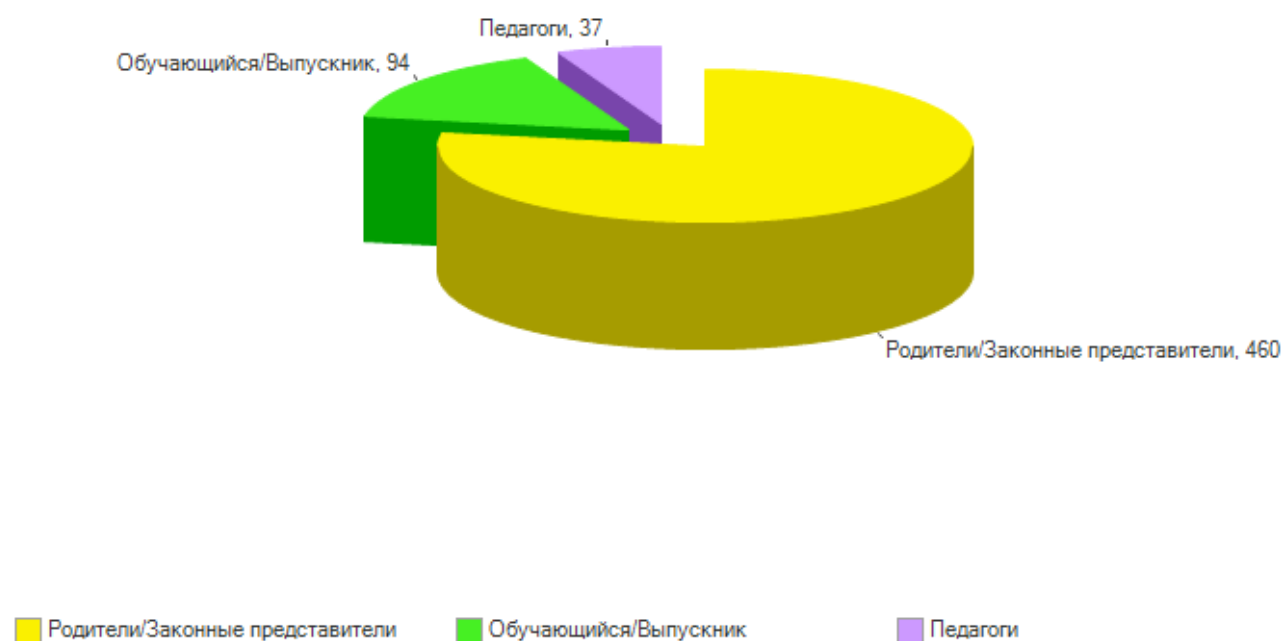
## 2.2. ТИПЫ РЕСПОНДЕНТОВ И ИХ КОЛИЧЕСТВО, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В НОК УОД.

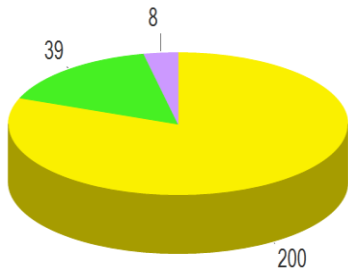
В результате верификации данных организацией-оператором в части определения состава участников оценки выявлено следующее:

- 1) 2 организации реализуют программы дополнительного образования;

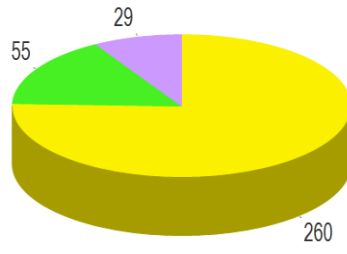
Таким образом, НОК УОД в 2018 году была фактически проведена в отношении 2 образовательных организаций.

В отношении 2 образовательных организаций, проведено исследование, включающее мониторинг сайтов образовательных организаций, анкетирование родителей (законных представителей), педагогов и обучающихся (выпускников), результаты которого будут рассматриваться на региональном уровне.





МБУ ДО ДЮСШ



МБУ ДО ЦВР

### **2.3. КРИТЕРИЙ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.**

Согласно ст. 97 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» организации, осуществляющие образовательную деятельность, обязаны обеспечивать открытость и доступность информации о системе образования, т.е. обязаны осуществлять информирование граждан о своей деятельности.

Информирование участников образовательного процесса осуществляется в наглядной и доступной форме посредством размещения информационных материалов на официальных сайтах и информационных стендах.

Данные формы информирования должны обеспечить открытые данные, содержащие информацию о деятельности организации.

Критерий «Открытость и доступность информации об образовательной организации» оценивается по таким показателям, как:

- Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.
- Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

- Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об образовательной организации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте, а также наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг являются результаты мониторинга стендов и сайтов образовательных организаций, которые проводились специалистом ООО «Валькнут».

Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи с получателями услуг определялась путем анкетирования респондентов (родителей, обучающихся, педагогов, выпускников образовательных организаций) на интернет-портале организации-оператора – ООО «Валькнут» (<http://otsenka-kachestva.ru>).

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы от 0 до 100, т.е. в целом максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов, что составляет 100%.

Открытая информационная среда - это не только наличие требуемого для размещения на сайте, информационном стенде организации в соответствии с законодательством объема информации, но и её качество, её достоверность и формат предоставления. Поэтому в ходе мониторинга учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. В частности, если, например, на сайте организации был представлен отчет о самообследовании за

2015-2016 учебный год, но не было отчета за 2017-2018 учебный год, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0».

### **2.3.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».**

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об образовательной организации, размещаемой на официальном сайте, являются результаты мониторинга информационных стендов и официальных сайтов образовательных организаций, которые проводились специалистами ООО «Валькнут».

В первую очередь изучалась официальная информация об образовательных организациях, представленная на информационных стендах и сайтах организаций и ее соответствие установленным требованиям (Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»).

Показатель представлен 2 индикаторами:

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



**2.3.1.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».**

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об образовательной организации, размещаемой на информационных стендах, являются результаты мониторинга стендов образовательных организаций, которые проводились специалистами ООО «Валькнут».

В первую очередь оценивалось наличие обязательной информации:

- Официальное наименование образовательной организации, контактная информация образовательной организации;
- Информация о режиме и графике работы образовательной организации, режиме занятий;
- Устав образовательной организации;
- Лицензия на осуществление образовательной деятельности;
- Свидетельство о государственной аккредитации;
- Наименование основных образовательных программ, информация о сроке действия государственной аккредитации;
- Информация об уровнях образования и формах обучения;
- Правила (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся;
- Порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг;
- Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы.

Максимальное значение параметра равно 100 баллам.

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга информационных стендов,

расположенных в помещениях образовательных организациях по данному индикатору, показал, что большая часть документов этого индикатора размещена на информационных стендах образовательных организаций.

Средний результат по району 50 баллов из 100 возможных.

Наибольший объем необходимой информации (100%) представлен в открытый доступ 1 образовательных организаций (50%) от общего количества образовательных организаций, принявших участие в НОК УОД).

Результаты мониторинга индикатора «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» сайтов образовательных организаций представлены в таблице 1.

**Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Наименование образовательной организации	Официальное наименование образовательной организации, контактная информация образовательной организации	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, режиме занятий	Устав образовательной организации	Лицензия на осуществление образовательной деятельности	Свидетельство о государственной аккредитации	Наименование основных образовательных программ, информация о сроке действия государственной аккредитации	Информация об уровнях образования и формах обучения	Правила (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся	Порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость образовательных услуг	Информация, размещённая на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию
МБУ ДО ЦВР	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
МБУ ДО ДЮСШ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Результаты, проведенного оператором мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях образовательных организаций, по индикатору «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлены в таблице 2.

Таблица 2.

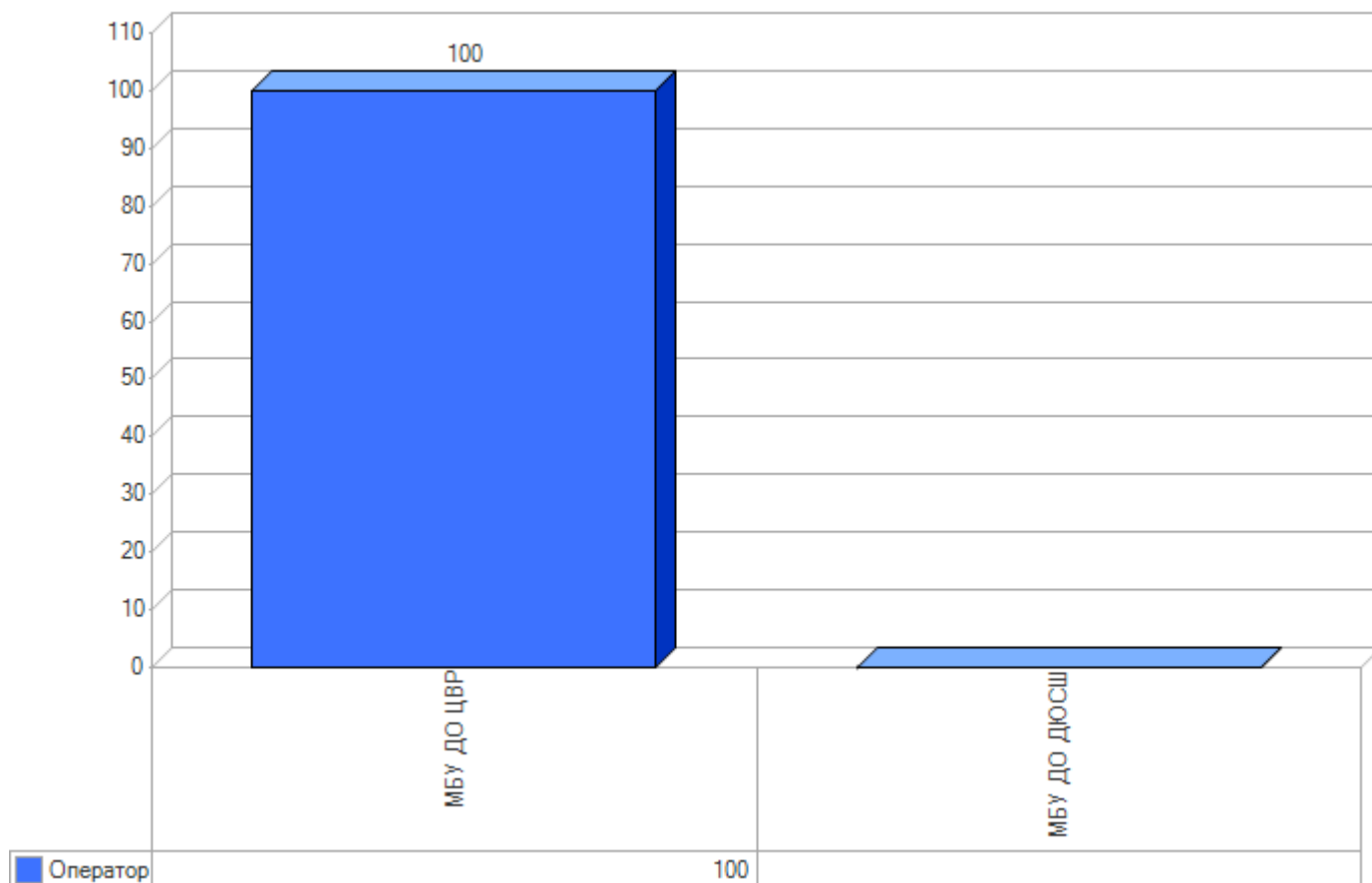
**Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами**

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»
1.	МБУ ДО ЦВР	100
2.	МБУ ДО ДЮСШ	0
	<b>Среднее значение</b>	<b>50</b>

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение оператора по району составило 50 баллов.

На диаграмме (рис. 2) показано, как распределились мнения оператора и респондентов о полноте и актуальности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций в графическом отображении.

**Полнота и актуальность информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах в помещении организации**



При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение показателя оператора равно 50 балла. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций респондентов, составило 98,93.

**2.3.1.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».**

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

Ст. 97 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» и Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» обязует образовательные организации обеспечивать информационную открытость. Они должны обеспечить открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности организации. Интернет-сайты образовательных организаций должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации организаций и качестве предоставляемых услуг.

Индикатор «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлен 63 позициями оценивания.

Если на официальном сайте образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов. В целом максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт образовательных организаций проводилась на основании критериев клиенториентированности содержания Интернет-ресурса.

Оценка сайтов проводилась по анализу информативности сайта образовательных организаций (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов, установленных нормативными правовыми актами).

Исследование Интернет-сайта осуществлялось независимым оператором методом сплошного просмотра содержания страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей обязательной информации.

В ходе мониторинга официальных сайтов образовательных организаций, проведенного организацией-оператором (ООО «Валькнут») выявлено, что 2 организаций имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Для создания сайтов образовательных организаций используются следующие cms-системы:

- Joomla - 1 (МБУ ДО ДЮСШ);
- Не определен - 1 (МБУ ДО ЦВР);

Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. № 1236 “Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и

муниципальных нужд” определяет порядок использования программного обеспечения. Так как система управления сайтом (cms-система) является программным обеспечением, то и действие данного постановления распространяется на сайты образовательных организаций. Однако cms-системы Joomla, не определен не внесены в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2013, с изм. от 01.12.2014) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и Федеральному закону Российской Федерации от 31 декабря 2014 года № 531-ФЗ "О внесении изменений в статьи 13 и 14 Федерального закона "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" доменное имя сайта должно принадлежать организации на правах аренды.

При анализе доменных имен 2 образовательных организаций выявлено:

Владельцами 2 доменных имен являются:

- Частное лицо - (МБУ ДО ДЮСШ);
- ГАУ РО РИАЦРО - (МБУ ДО ЦВР);

Однако, на страницах официальных сайтов образовательных организаций, принимавших участие в НОК УОД, не размещены договора между образовательными организациями и поставщиком услуг, в котором должны быть прописаны условия аренды доменного имени у 2 организаций (МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР).

При анализе информации, размещенной на сайтах образовательных организаций, оператором также обращалось внимание возможность посетителю сайта без особых усилий находить нужную информацию. Сайты 2 образовательных организаций (МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР) легко доступны и отличаются простотой навигации. Однако структура сайтов и способы размещения



информации на сайтах некоторых организаций затрудняют поиск необходимой информации, а в некоторых случаях делают её практически невозможной:

- на сайтах 1 образовательных организаций (МБУ ДО ЦВР) документы размещены не в соответствующих разделах сайта.
- на сайтах 1 образовательных организаций (МБУ ДО ДЮСШ) размещены документы, имеющие названия, не позволяющие идентифицировать его содержание.

В соответствии с требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату предоставления на нем информации на 2 (МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР) официальных сайтах образовательных организаций создан специальный раздел «Сведения об образовательной организации».

Информация данного раздела представлена в виде набора страниц, имеется общий механизм навигации по всем страницам. Доступ к специальному разделу осуществляется с главной страницы сайта.

Оператором в первую очередь изучалась официальная информация об образовательной организации, представленная на сайте в подразделе «Основные сведения» и ее соответствие установленным требованиям.

В ходе мониторинга официальных сайтов образовательных организаций оценивалось размещение следующей информации:

- наличие основных сведений об организации;
- наличие информации о структуре и органах управления организацией;
- наличие документов об организации;
- наличие информации о реализуемых образовательных программах;

- наличие информации о финансово-хозяйственной деятельности организации;
- наличие информации о материально-техническом обеспечении и оснащении образовательного процесса в организации;
- наличие информации о порядке приема в организацию, перевода, предоставления платных образовательных услуг.

Максимальное количество баллов по данному показателю равно 100.

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга официальных сайтов образовательных организаций по показателю «Полноты и актуальности об образовательной организации» показал, что большая часть документов этого показателя размещена в открытом доступе на официальных сайтах организаций.

Доля размещения информации на сайтах образовательных организаций, принявших участие в НОК УОД, равна 58,73%.

Средний балл по району по индикатору «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составил 58,73 баллов из 100 возможных.

Наибольшая часть информации по данному индикатору представлена на сайтах:

- больше 60% информации размещено у 1 образовательных организаций (МБУ ДО ЦВР);
- больше 40% информации размещено у 1 образовательных организаций (МБУ ДО ДЮСШ);

Наибольший дефицит информации наблюдался по следующим позициям оценивания:

- Контактная информация (телефон, адрес электронной почты);
- Информация о наименовании структурных подразделений (органов

управления);

- Информация о руководителях структурных подразделений;
- Информация о местах нахождения структурных подразделений;
- Образец договора об оказании платных образовательных услуг;
- Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;
- Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы;
- Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий;
- Информация о календарном учебном графике с приложением его копии;
- Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики;
- Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;
- Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах (копия или гиперссылка);
- Документ, утверждающий стоимость платных образовательных услуг;
- Информация о количестве вакантных мест для

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение показателя оператора равно 58,73 баллов.

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет», составила 99,37%.

Результаты мониторинга индикатора «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации,

ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» сайтов образовательных организаций представлены в таблице 3.

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

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Наименование образовательной организации	Информация об официальном наименовании образовательной организации и её дате создания	Информация об учредителе (-ях) образовательной организации	Информация о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии)	Информация о режиме и графике работы образовательной организации	Контактная информация (телефон, адрес электронной почты)	Информация о наименовании структурных подразделений (органов управления)	Информация о руководителях структурных подразделений	Информация о местах нахождения структурных подразделений	Наличие положений о структурных подразделениях	Устав образовательной организации (копия)	Лицензия на осуществление образовательной деятельности с приложениями (копия)	Свидетельство о государственной аккредитации с приложениями (копия)	План финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)	Отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности (за прошлый год)	Правила внутреннего распорядка обучающихся	Правила внутреннего трудового распорядка	Коллективный договор	Отчёт о результатах самообследования	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг	Образец договора об оказании платных образовательных услуг
МБУ ДО ЦВР	+	+	+	+	+	.	.	.	+	+	+	+	+	+	+	+	.	+	+	.
МБУ ДО ДЮСШ	+	+	+	+	+	.	.	.	.	+	+	.	.	.	+	.	+	+	.	.

№	Наименование образовательной организации	МБУ ДО ЦВР	МБУ ДО ДЮСШ
21	Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	.	.
22	Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации	.	+
23	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний	+	.
24	Информация о реализуемых уровнях образования	+	.
25	Информация о формах обучения	+	.
26	Информация о нормативных сроках обучения	+	.
27	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы	.	.
28	Информация об описании образовательной программы с приложением её копии	+	.
29	Информация об учебном плане с приложением его копии	+	+
30	Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий	.	.
31	Информация о календарном учебном графике с приложением его копии	.	.
32	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией	+	.
33	Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики	.	.
34	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам	.	.
35	Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	+	.
36	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и образовательных стандартах (копия или гиперссылка)	.	.
37	ФИО руководителя образовательной организации	+	+
38	Должность руководителя образовательной организации	+	+
39	Контактный телефон, адрес электронной почты руководителя образовательной организации	+	+
40	ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов	+	+

№	Наименование образовательной организации	МБУ ДО ЦВР	МБУ ДО ДЮС Ш
41	Должности заместителей руководителя, руководителей филиалов	+	+
42	Контактный телефон, адрес электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов	+	+
43	ФИО педагогических работников	+	+
44	Должность педагогических работников	+	+
45	Преподаваемые педагогическими работниками дисциплины	+	+
46	Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогических работников	+	+
47	Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников	+	+
48	Общий стаж работы педагогического работника	+	+
49	Стаж работы по специальности педагогического работника	+	+
50	Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов	+	·
51	Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий	+	·
52	Сведения о наличии библиотек	+	·
53	Сведения о наличии объектов спорта	+	·
54	Сведения о наличии средств обучения и воспитания	+	·
55	Сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся	+	·
56	Сведения о доступе к информационным системам и ИТ сетям	+	·
57	Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся	+	·
58	Информация о наличии и условиях предоставления стипендий	+	·
59	Информация о наличии общежития, интерната	+	·
60	Правила (порядок) приёма обучающихся	+	+
61	Порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся	+	·
62	Документ, утверждающий стоимость платных образовательных услуг	·	·
63	Информация о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки	·	·

Результаты, проведенного оператором мониторинга официальных сайтов образовательных организаций по индикатору «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлены в таблице 4.

Таблица 4.

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

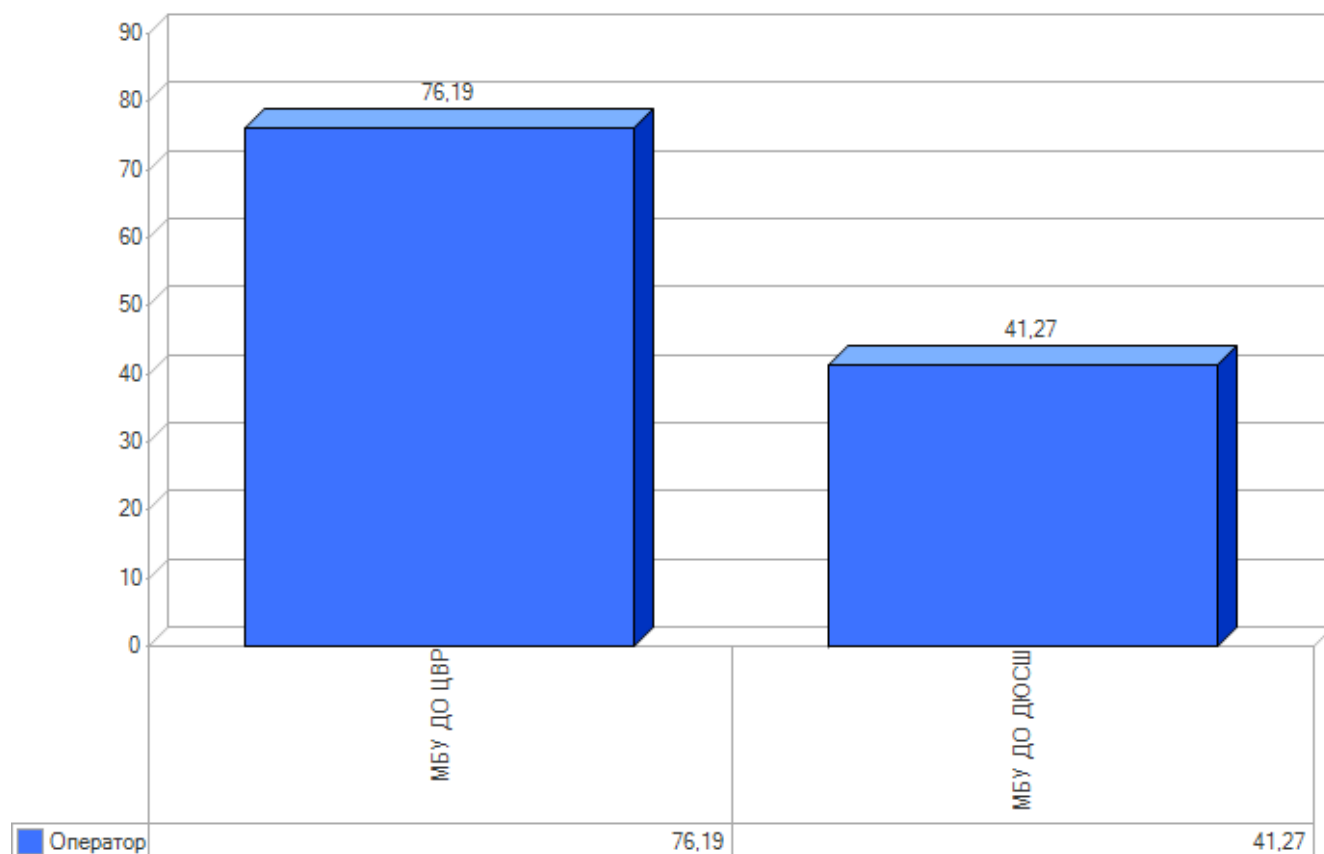
№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»
1.	МБУ ДО ЦВР	76,19
2.	МБУ ДО ДЮСШ	41,27
	<b>Среднее значение</b>	<b>58,73</b>

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение по району равно 58,73 баллам.

На диаграмме (рис. 3) показано, как распределились мнения оператора и респондентов о полноте и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в графическом отображении.



**Полнота и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций**



Обобщив итоги анализа обоих индикаторов независимой оценки показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» можно определить рейтинг образовательных организаций по данному показателю.

Рейтинг образовательных организаций по показателю «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлен в табличной форме (таблица 5)

Таблица 5

**Рейтинг организаций по показателю «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актам»**

№ п/п	Образовательная организация	ПОКАЗАТЕЛЬ «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»		ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ
		Наличие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте	
1.	МБУ ДО ЦВР	100	76,19	76,19
2.	МБУ ДО ДЮСШ	0	41,27	41,27
	<b>Среднее значение</b>	<b>50</b>	<b>58,73</b>	<b>58,73</b>

Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» по району составило **58,73** баллов.

Значения ниже среднего по району имеют 1 образовательных организаций или 50% от общего количества организаций, принявших участие в НОК УОД.

### **2.3.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИИ О ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБАХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ И ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ».**

Наличие и функционирование на официальных сайтах образовательных организаций дистанционных способов связи оценивалось по 6 позициям:

- Телефон;
- Электронная почта;
- Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В целом максимально возможный балл за наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование составляет 100 баллов.

Функционирование на официальных сайтах образовательных организаций дистанционных способов связи оценивалось не только с позиции наличия или отсутствия, но и возможности «дозвониться», «обратиться по указанным реквизитам электронной почты». Независимый оператор провел «контрольную закупку» - через, электронную почту и электронную форму для обращений участников образовательного процесса выборочно были разсланы письма, так же были сделаны звонки по телефонам, указанным на сайтах.

Наличие возможности взаимодействия участников образовательного процесса с организацией по телефону и посредством электронной почты имеются у 2 (МБУ

ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР) образовательных организаций.

Условия для взаимодействия получателей образовательных услуг с образовательной организацией с помощью различных электронных сервисов созданы в 2 (МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР) организациях.

Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) создан на сайтах организаций.

Наибольшее количество дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг предоставлено на сайтах 2 образовательных организаций (МБУ ДО ДЮСШ; МБУ ДО ЦВР).

Результаты мониторинга индикатора «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» сайтов образовательных организаций представлены в таблице 6.

**Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

№	Наименование образовательной организации	МБУ ДО ЦВР	МБУ ДО ДЮСШ
1	Телефон	+	+
2	Электронная почта	+	+
3	Электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	+	+
4	Обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	-	-

Результаты, проведенного оператором мониторинга наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлены в таблице 7.

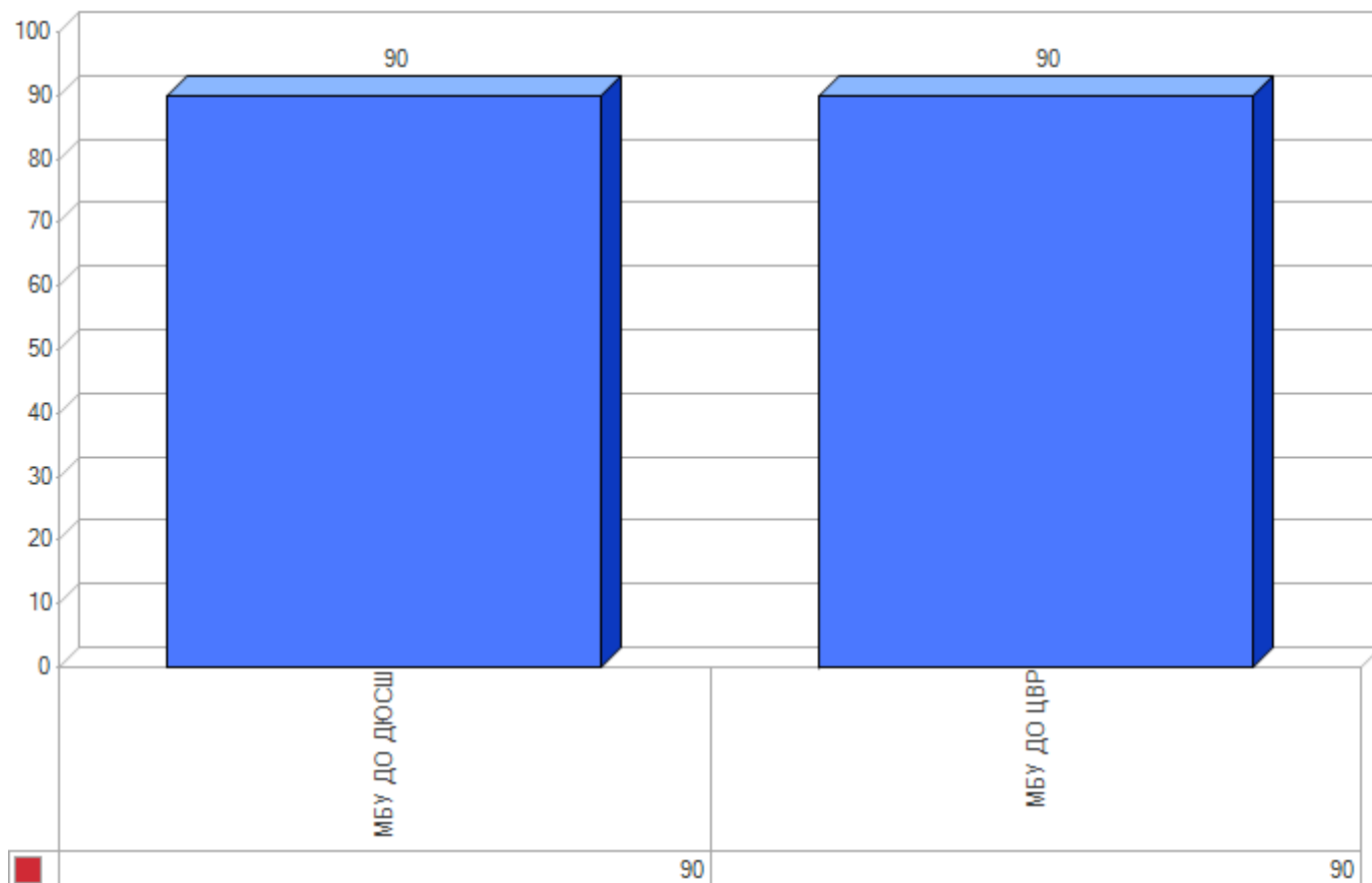
Таблица 7.

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	90
2.	МБУ ДО ЦВР	90
	<b>Среднее значение</b>	<b>90</b>

При оценке критерия I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» среднее значение по району равно 90 балла.

На диаграмме (рис.4) показано, как распределилось мнение оператора о наличии на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

**Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**





**2.3.3. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».**

Социологический компонент независимой оценки качества услуг осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (родителей, обучающихся, педагогов, выпускников образовательных организаций), был направлен на изучение следующих позиций:

- степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
- степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

Максимально возможное количество баллов - 100.

**2.3.3.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».**

По данному индикатору все образовательные организации получили результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты анкетирования респондентов по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации размещенной на информационных стендах в помещении» представлены в таблице 8.

Таблица 8.

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации размещенной на информационных стендах в помещении» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МБУ ДО ДЮСШ	99,6
2.	МБУ ДО ЦВР	98,26
	<b>Среднее значение</b>	<b>98,93</b>

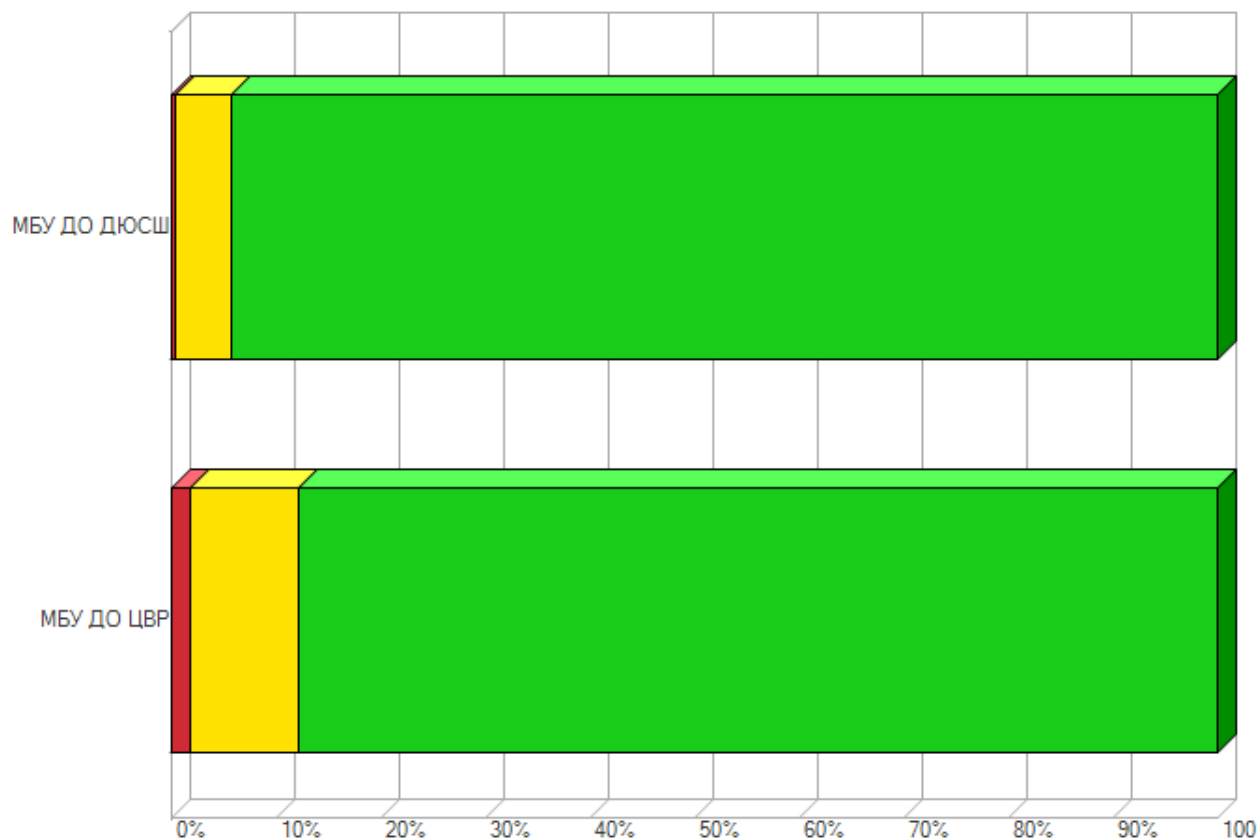
При оценке индикатора «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации размещенной на информационных стендах в помещении» среднее значение по району равно **98,93** балла.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации приведен в таблице 9.

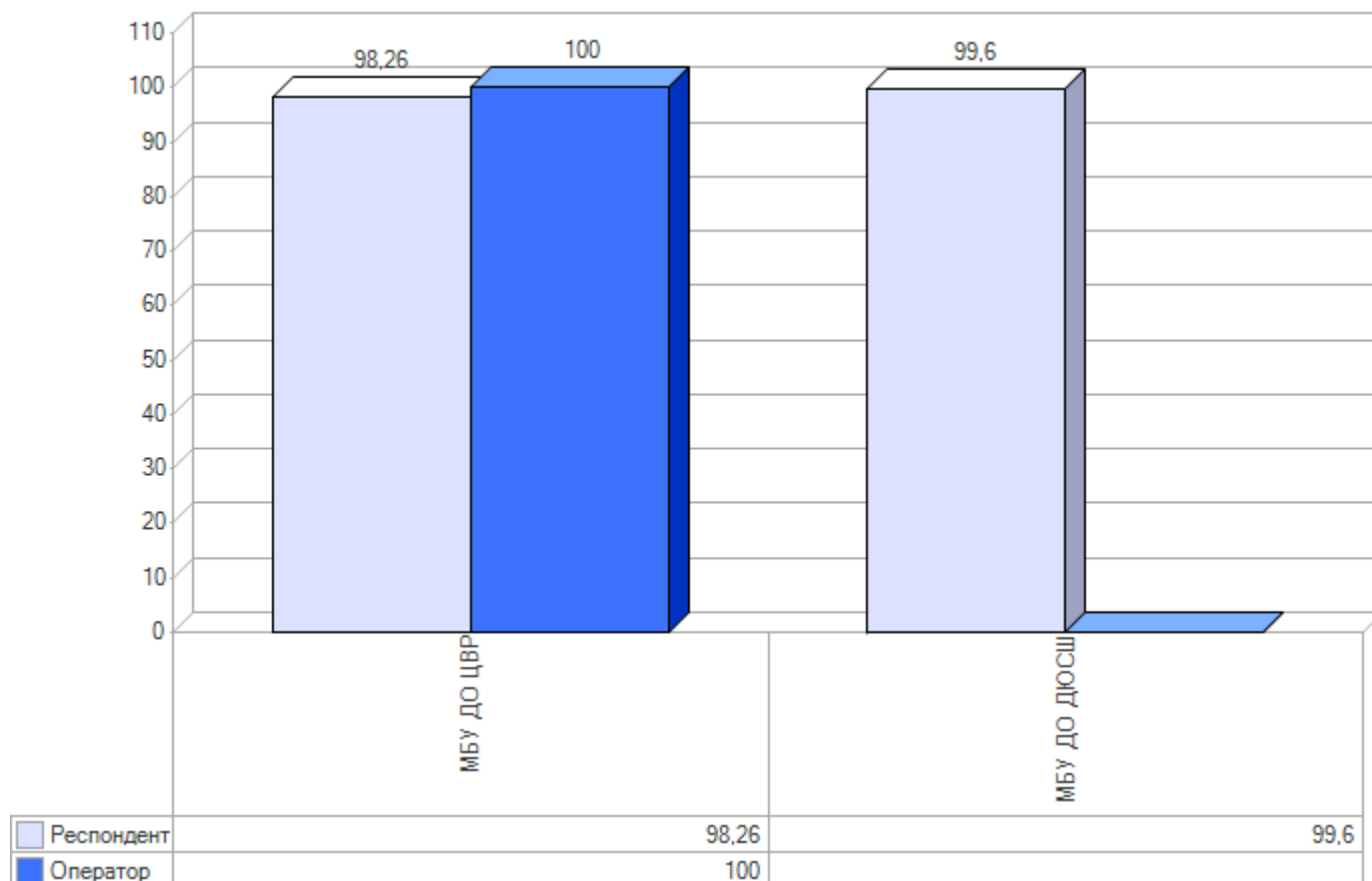
**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД  
по индикатору «Качеством, полнотой и доступностью информации о  
деятельности образовательной организации, размещенной на  
информационных стендах в помещении образовательной организации».**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетвори тельно, не устраивает		Удовлетворите льно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	6	1,74	36	10,47	302	87,79
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	1	0,40	13	5,26	233	94,33

**Карта удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации**



**Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации в следующих образовательных организациях:

- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР.

**2.3.3.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ».**

По данному индикатору все образовательные организации получили результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты анкетирования респондентов по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» представлены в таблице 10.

Таблица 10.

**Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»**

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	МБУ ДО ДЮСШ	99,6
2.	МБУ ДО ЦВР	99,13
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,37</b>

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила **99,37** балла из максимального значения в 100 баллов.

В 1 образовательных организациях (50% от общего числа образовательных организаций) значение показателя ниже среднерайонного, в 1 (50%) значение выше среднего по району.

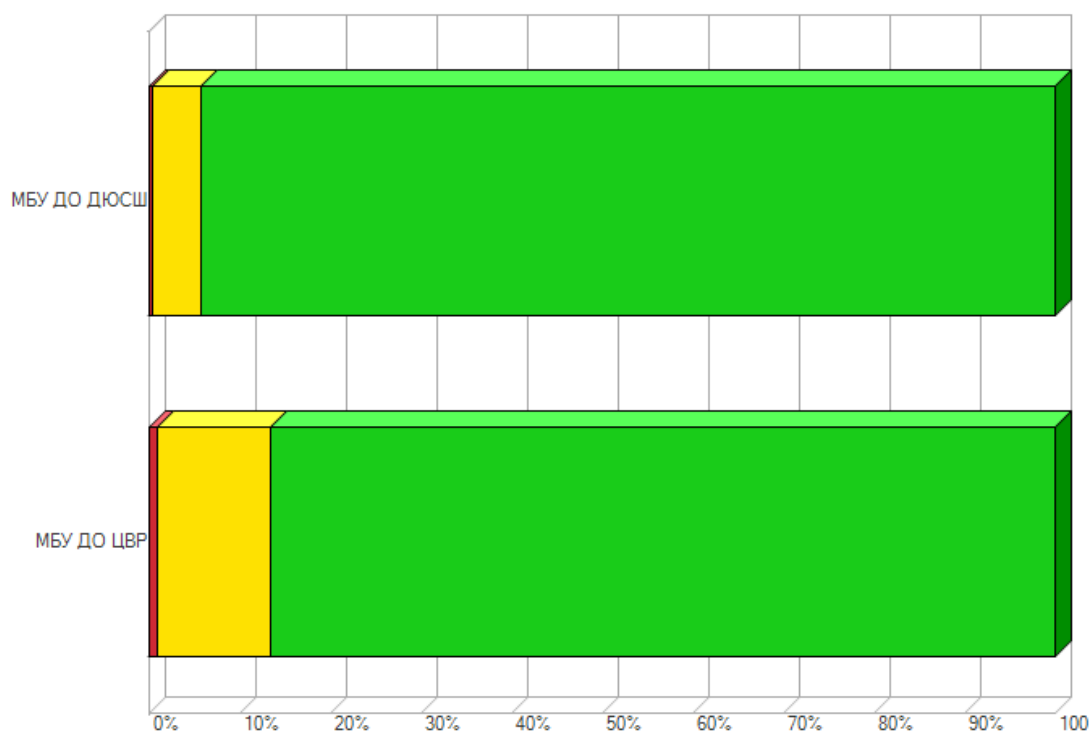
Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД по индикатору «Качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» представлены в таблице 11.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД  
по индикатору «Качеством, полнотой и доступностью информации о  
деятельности образовательной организации, размещенной на официальном  
сайте образовательной организации в сети «Интернет».**

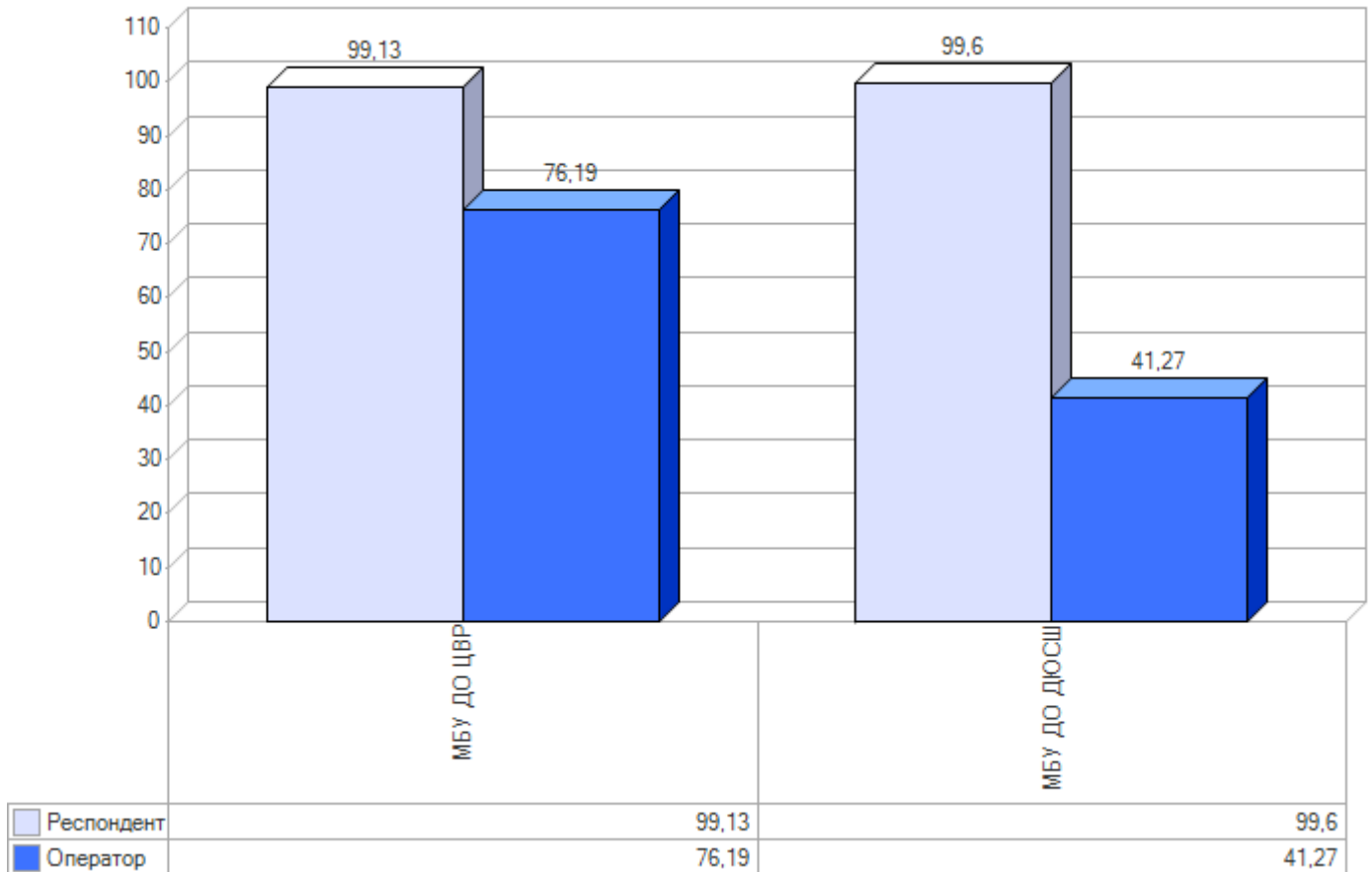
№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетвори тельно, не устраивает		Удовлетворител ьно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	3	0,87	43	12,50	298	86,63
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	1	0,40	13	5,26	233	94,33



**Карта удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации**



**Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации**



Из представленных данных видно, что участники образовательных отношений в большей степени удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в следующих образовательных организациях:

- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР.

**2.3.3.3. ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3 КРИТЕРИЯ I. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».**

Обобщив, итоги анализа обоих индикаторов независимой оценки показателя «Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» можно определить рейтинг образовательных организаций по данному показателю.

Рейтинг образовательных организаций по показателю «Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» представлен в табличной форме (таблица 12)

Таблица 12

**Рейтинг организаций по показателю «Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах»**

№ п/п	Образовательная организация	ПОКАЗАТЕЛЬ
		Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах
1.	МБУ ДО ДЮСШ	99,6
2.	МБУ ДО ЦВР	98,69
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,15</b>

В ходе мониторинга показателя максимальное количество баллов (100) набрали 0 образовательных организаций (% от общего количества образовательных организаций),

1 организация (50%) получила 98,69 балла.

Среднее значение показателя «Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» по району, составило 99,15 балла.

Значения выше среднего по району имеют 0 образовательных организаций 0% от общего количества организаций, принявших участие в НОК УОД.

### 2.3.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ.

Результаты, проведенного мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях образовательных организаций, официальных сайтов образовательных организаций, анкетирования респондентов по критерию I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» представлены в таблице 13.

Таблица 13.

№ п/п	Образовательная организация	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационном сайте в помещении, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ I
1.	МБУ ДО ЦВР	88,1	90	98,26	92,91
2.	МБУ ДО ДЮСШ	20,64	90	99,6	73,03
	<b>Среднее значение по району</b>	<b>54,37</b>	<b>90</b>	<b>98,93</b>	<b>82,97</b>

При оценке критерия I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» среднее значение по району равно 82,97 балла.

Анализируя результаты оценки открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления образовательных услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность в образовательных организациях составляет 82,97 балла, что соответствует уровню.

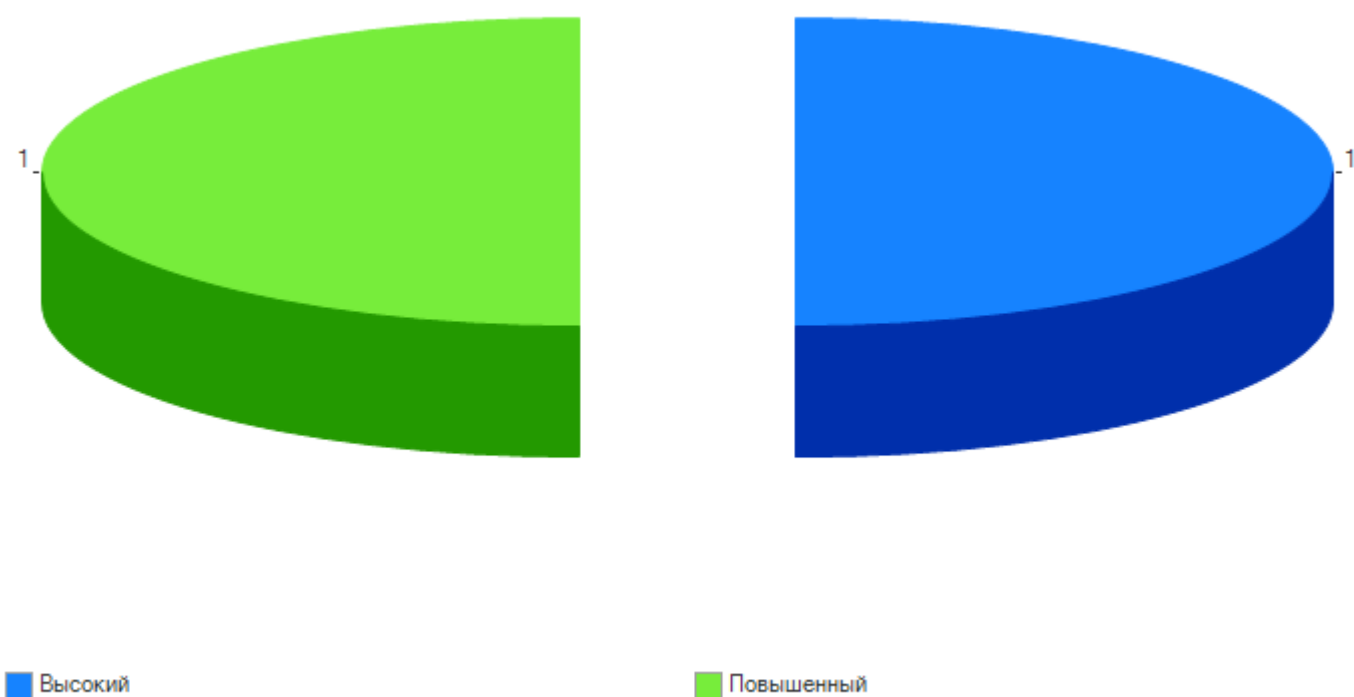
Результаты оценки открытость и доступность информации об организации представлены в таблице 14.

Таблица 14.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 -100	1
повышенный	50,1 - 75	1
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рис. 8) показано, распределение образовательных организаций в соответствии с рейтинговой оценкой по показателю «Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».

**Распределение образовательных организаций в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию «Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность».**



## 2.4. КРИТЕРИЙ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

Важным механизмом успешности реализации требований Федерального государственного образовательного стандарта является создание в образовательной организации соответствующих комфортных условий осуществления образовательного процесса, гарантирующих охрану и укрепление здоровья обучающихся.

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность образовательных организаций Павловского района оценивалась по следующим показателям:

- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Максимальный балл по критерию «комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность образовательных организаций» составляет 100 баллов.

Анализ выполнен на основании анализа официальных сайтов образовательных организаций, результатов самообследования, данных публичных докладов руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по состоянию на 15 ноября 2018 г. результатов анкетирования потребителей образовательных услуг (респондентов).



#### 2.4.1. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».

Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг» представлен 1 индикатором:

- наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений образовательной организации.

За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 20 баллов, за отсутствие – 0 баллов.

В 2 образовательных организациях, участвующих в НОК УОД, обеспечены комфортные условия для предоставления образовательных услуг (средний показатель по району **100** балла).

2 (100%) образовательных организациях района в ходе мониторинга получили наивысший балл по данному индикатору (100 баллов).

Результаты мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг» представлены в таблице 15.

**Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг**

<b>№</b>	<b>Наименование образовательной организации</b>	<b>МБУ ДО ЦВР</b>	<b>МБУ ДО ДЮСШ</b>
<b>1</b>	<b>Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью</b>	+	+
<b>2</b>	<b>Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации</b>	+	+
<b>3</b>	<b>Доступность питьевой воды</b>	+	+
<b>4</b>	<b>Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)</b>	+	+
<b>5</b>	<b>Санитарное состояние помещений образовательной организации</b>	+	+

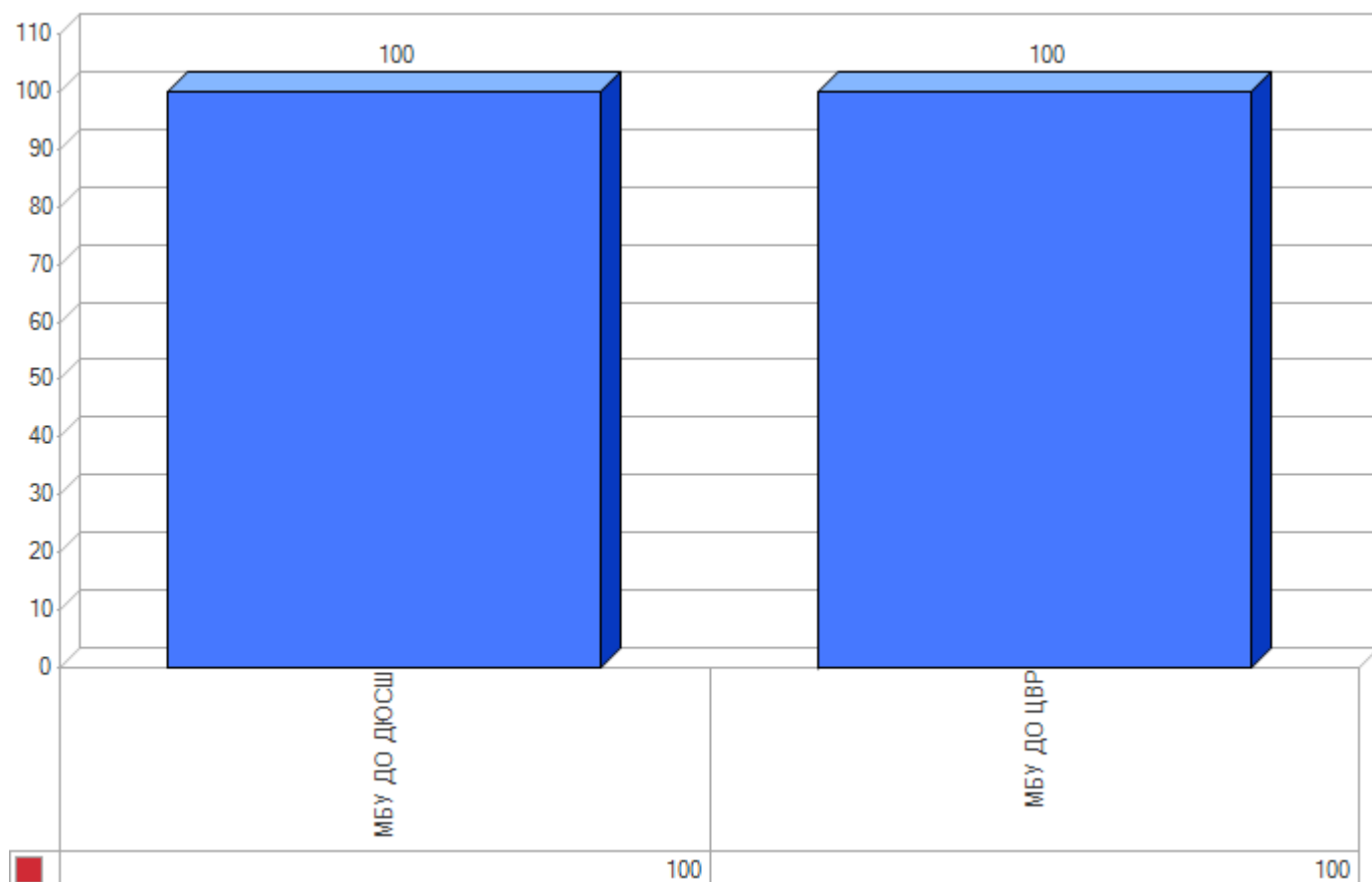
Результаты, проведенного оператором мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг» представлены в таблице 16.

Таблица 16.

<b>№ п/п</b>	<b>Образовательная организация</b>	<b>Индикатор «Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг»</b>
1.	МБУ ДО ДЮСШ	100
2.	МБУ ДО ЦВР	100
	<b>Среднее значение</b>	<b>100</b>

При оценке индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг» среднее значение по району равно **100** баллов.

На диаграмме (рис.9) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг».

**Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.**

#### **2.4.2. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ ТВОРЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ И ИНТЕРЕСОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ»**

Данный показатель представлен следующими позициями оценивания:

- Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов, научных сообществ, клубов и других объединений;
- Количество обучающихся, принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах;
- Доля обучающихся (от общего количества обучающихся), принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах;
- Наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах различного уровня: региональный, федеральный, международный.

Максимальное количество баллов по данному показателю равно 100.

Результаты мониторинга наличия возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, через участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах приведены в таблице 17.

**Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, через участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах.**  
**Доля обучающихся принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах.**

<b>№</b>	<b>Наименование образовательной организации</b>	<b>МБУ ДО ЦВР</b>	<b>МБУ ДО ДЮСШ</b>
<b>1</b>	<b>Общее количество обучающихся</b>	<b>975</b>	<b>475</b>
<b>2</b>	<b>Количество обучающихся, принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах</b>	<b>120</b>	<b>899</b>
<b>3</b>	<b>Доля обучающихся (от общего количества обучающихся), принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах</b>	<b>12,31</b>	<b>189,26</b>

Результаты мониторинга наличия кружков, спортивных секций, творческих коллективов, участие обучающихся в олимпиадах различного уровня приведены в таблице 18.

№	Наименование образовательной организации	МБУ ДО ЦВР	МБУ ДО ДЮСШ
1	Наличие кружков спортивных секций	+	+
2	Региональный	+	+
3	Федеральный	+	-
4	Международный	+	-

По данным образовательных организаций, размещенным на официальных сайтах, обучающиеся 2 образовательных организациях (100%) принимают участие в олимпиадах, конкурсах, выставках, смотрах, физкультурных и спортивных мероприятиях различных уровней.

Рис.11

**Данные оператора о наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах различного уровня**

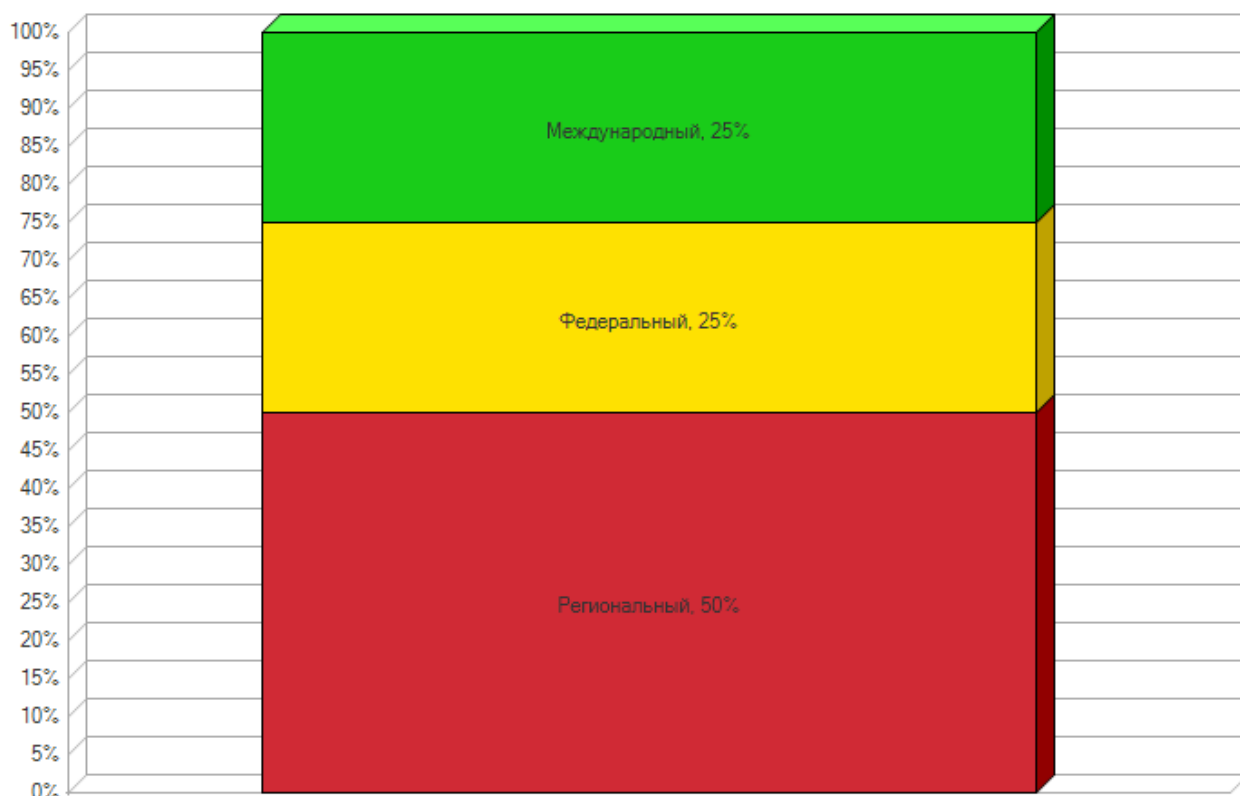


Доля обучающихся (от общего количества обучающихся), принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах 70,28%

В 1 (50%) образовательных организациях (МБУ ДО ЦВР) имеется победитель в смотрах, конкурсах, олимпиадах международного уровня, В 1 (50%) организациях (МБУ ДО ЦВР) обучаются победители олимпиад и конкурсов федерального уровня и в 2 (100%) организациях (МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР) – победители регионального уровня. В 1 (50%) организациях (МБУ ДО ЦВР) имеют победителей конкурсов и олимпиад.

Рис.12

**Доля обучающихся-победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах различного уровня**





Результаты, проведенного анализа общедоступной информации, предоставленной образовательными организациями в открытый доступ по дополнительному критерию «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах» представлены в таблице 19.

Таблица 19.

**Общие показатели по дополнительному критерию «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах»**

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах»
1.	МБУ ДО ЦВР	100
2.	МБУ ДО ДЮСШ	80
<b>Среднее значение</b>		<b>90</b>

Данные по дополнительному критерию «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах» сформированы на основании информации, предоставленной ОО в открытый доступ.

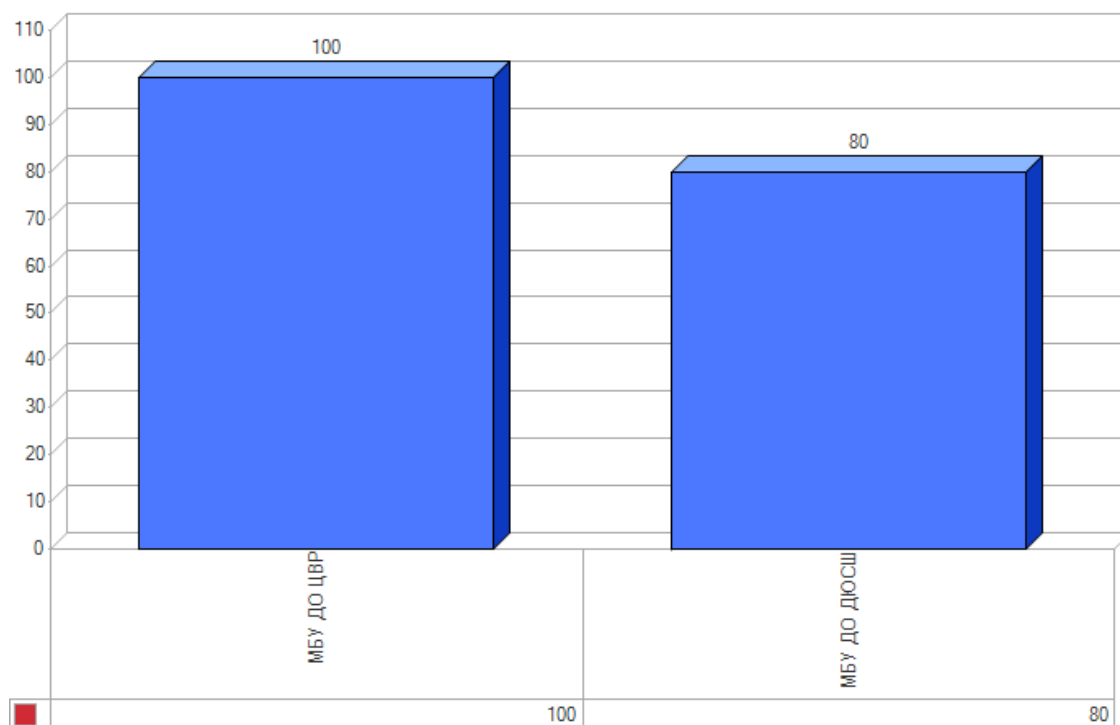
1 (50%) образовательная организация получили максимально возможную по данному критерию оценку – 100 баллов.

1 (50%) образовательная организация получили оценки по 80 баллов.

Среднее значение критерия по району составило – 90 баллов.

Рис.13

**Распределение образовательных организаций в соответствии с рейтинговой оценкой по результатам мониторинга наличия возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах**



Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления образовательных услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по дополнительному критерию «Наличие возможности развития творческих

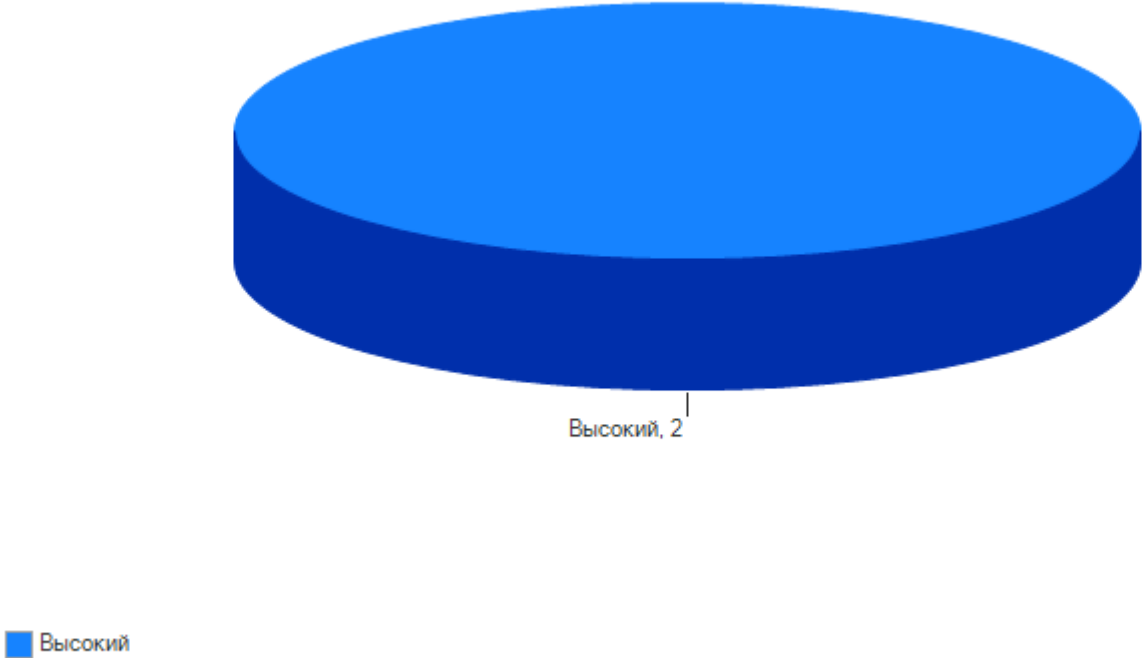
способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах» можно констатировать что, значения данного критерия в целом, соответствуют повышенному уровню (среднее значение показателя – 90 баллов).

Таблица 20

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 -100	2
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рис. 14) показано количество организаций достигших определенного уровня.

**Общие показатели по дополнительному критерию «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах»**



### КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ УДОВЛЕТВОРЕННЫХ КОМФОРТНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ».

Социологический компонент независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (родителей, обучающихся, педагогов, выпускников образовательных организаций), был направлен на изучение степени удовлетворенности комфортностью предоставления услуг образовательными организациями.

Максимально возможное количество баллов - 100.

По данному индикатору все образовательные организации получили результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией» представлены в таблице 21.

Таблица 21.

#### Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	99,6
2.	МБУ ДО ЦВР	99,13
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,37</b>

При оценке индикатора «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией» среднее значение по району равно **99,37** балла.

В 1 образовательных организациях получили от респондентов оценки выше среднего по району. В 1 образовательных организациях респонденты не полностью удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

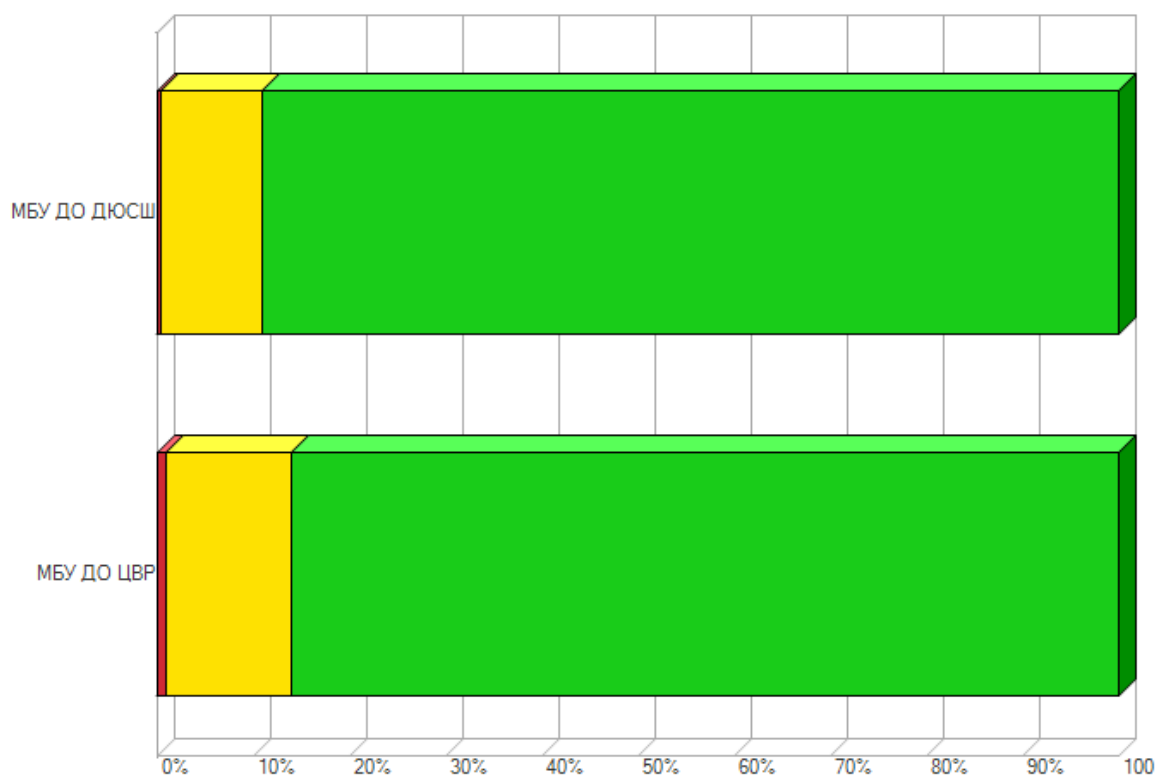
Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД комфортными условиями для предоставления образовательных услуг приведен в таблице 22.

Таблица 22.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией».**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	3	0,87	45	13,08	296	86,05
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	1	0,40	26	10,53	220	89,07

**Карта удовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены комфортностью предоставления услуг в следующих образовательных организациях:

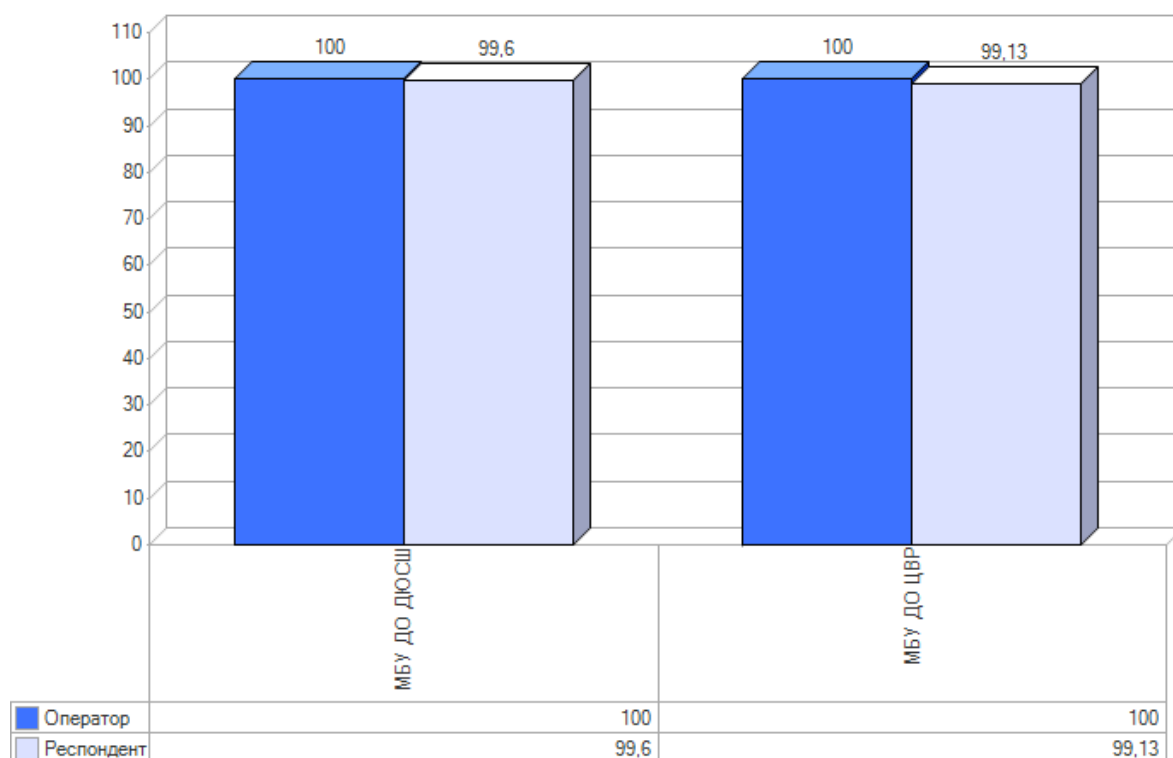
- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР.

### 2.4.3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МНЕНИЯ ОПЕРАТОРА И РЕСПОНДЕНТОВ ПО КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ.

На диаграмме (рис. 16) показано, как распределились мнения оператора и респондентов по критерию 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Рис. 16.

#### Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность





#### 2.4.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

Максимально возможный балл по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» равен 100 баллам.

Результаты, проведенного мониторинга по критерию II. «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» представлены в таблице 23.

Таблица 23.

#### Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	Образовательная организация	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие победителей в олимпиадах, смотрах, конкурсах различных уровней	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ II
1.	МБУ ДО ЦВР	100	100	99,13	99,74
2.	МБУ ДО ДЮСШ	100	80	99,6	91,88
<b>Среднее значение по району</b>		<b>100</b>	<b>90</b>	<b>99,37</b>	<b>95,81</b>

Среднее значение критерия II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» по району, составило **95,81** балла.

Значения выше среднего по району имеют 2 образовательных организациях или 100% от общего количества организаций, принявших участие в НОК УОД.

Анализируя результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления образовательных услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень комфортности условий образовательных составляет 99,37 балла, что соответствует высокому уровню.

Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность представлены в таблице 24.

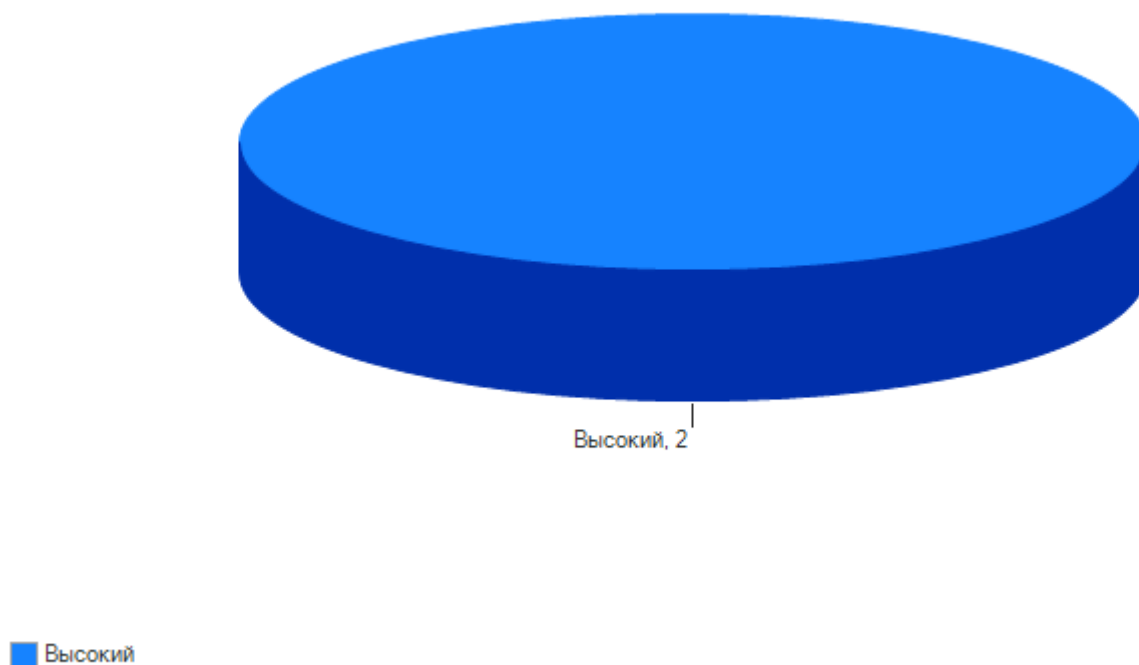
Таблица 24.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 -100	2
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рис. 17) показано, распределение образовательных организаций в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг»

**Распределение образовательных организаций в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию**

**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг**



Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» посредством анализа информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учитывая, что максимально возможный балл за комфортность условий предоставления услуг организации составляет 100 баллов, можно отметить следующее:

- 2 образовательных организациях (100%) имеют высокий результат (75 и более баллов от максимально возможного количества баллов);

Наибольшее количество баллов по данному критерию набрали:

- МБУ ДО ЦВР;
- МБУ ДО ДЮСШ.

## 2.5. КРИТЕРИЙ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

Наличие условий характеризующих доступность услуг для инвалидов оценивалось по 3 показателями:

- оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов;
- обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими;
- Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Максимальное количество баллов по данному показателю равно 100.

Гарантия прав всех детей, в том числе и инвалидов, на получение равного, бесплатного и доступного образования закреплена в целом ряде документов федерального уровня:

- Конституции Российской Федерации;
- Федеральном законе от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральном законе от 24 ноября 1995 г. 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральном законе от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральном законе от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральном законе от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Согласно Национальной образовательной инициативе «Наша новая школа» (утвержденной Президентом Российской Федерации Д.А. Медведевым 04 февраля

2010 года, Пр-271) «В каждом образовательном учреждении должна быть создана универсальная безбарьерная среда, позволяющая обеспечить полноценную интеграцию детей-инвалидов».

Анализ выполнен на основании анализа официальных сайтов образовательных организаций, результатов самообследования, данных публичных докладов руководителей образовательных организаций, результатов анкетирования потребителей образовательных услуг (респондентов).

### **2.5.1. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».**

Показатель представлен 1 индикатором «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов».

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Анализ информационных материалов по индикатору «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов» показал, что:

- У 2 образовательных организациях (100% от общего количества образовательных учреждений района) вход в здание оборудован пандусами (МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР);
- Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы оборудованы в 2 образовательных организациях (100% от общего количества образовательных учреждений района) - МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР;

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов» представлены в таблице 25.

**Данные оператора по индикатору «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов»**

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	40
2.	МБУ ДО ЦВР	40
	Среднее значение	40

При оценке индикатора «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов» среднее значение по району равно **40** балла.

Результаты, анализа оценки индикатора «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов» представлены в таблице 26.



**Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов**

<b>№</b>	<b>Наименование образовательной организации</b>	<b>МБУ ДО ЦВР</b>	<b>МБУ ДО ДЮСШ</b>
<b>1</b>	<b>Оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)</b>	+	+
<b>2</b>	<b>Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</b>	-	-
<b>3</b>	<b>Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов</b>	+	+
<b>4</b>	<b>Специальных кресел-колясок</b>	-	-
<b>5</b>	<b>Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы</b>	-	-

Среднее значение данного индикатора по району равно **40** балла, что составляет 40% от максимально возможного.

Таким образом, наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов в образовательных организациях оценивается на среднем уровне.

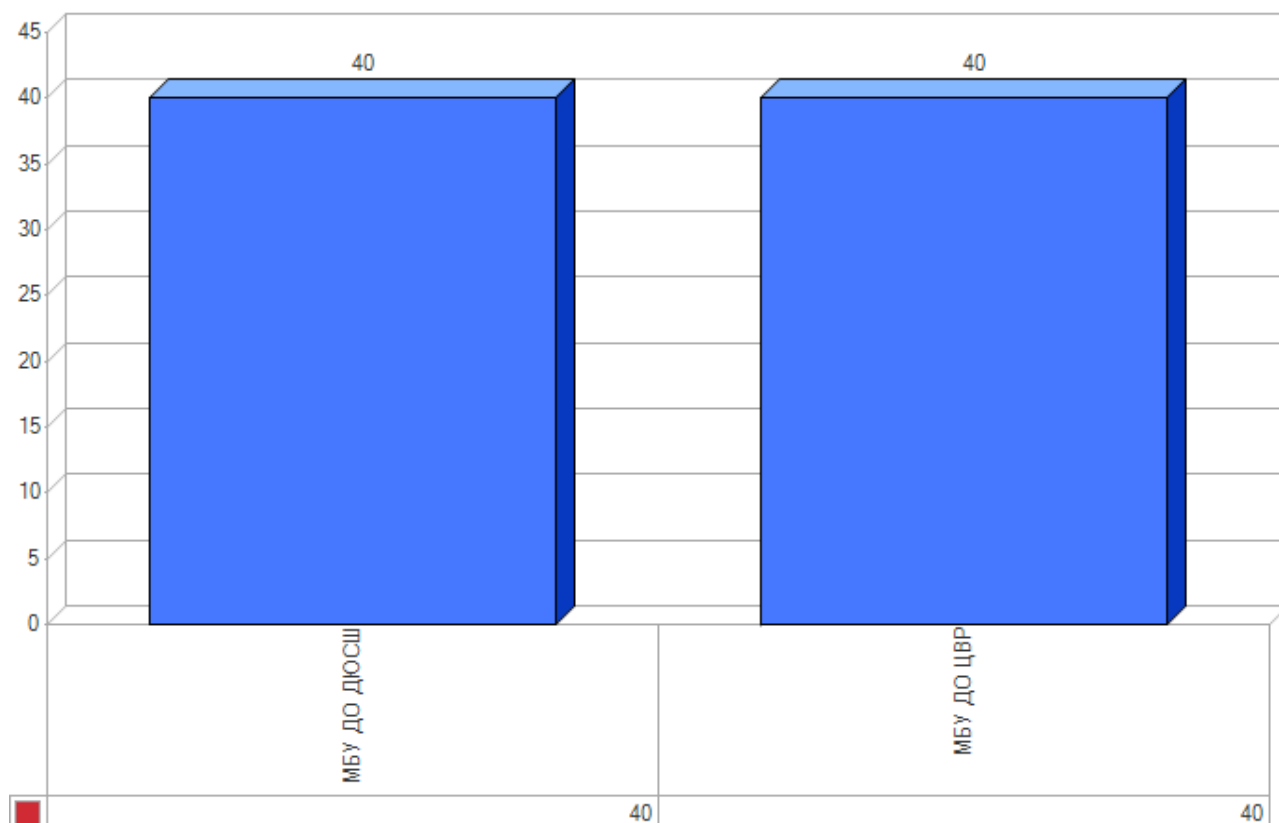
Наилучший показатель по данному индикатору имеют следующие образовательные организации:

- МБУ ДО ЦВР;
- МБУ ДО ДЮСШ;

На диаграмме (рис.18) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов»

Рис. 18

**Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов**



### **2.5.2. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ».**

Показатель представлен 1-м индикатором:

Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- Наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- Помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;
- Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Анализ информационных материалов по индикатору «Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов» показал, что:

- Альтернативные версии официальных сайтов образовательных организаций в сети «Интернет» для инвалидов по зрению созданы в 2 образовательных организациях (МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР). На сайтах (МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР) версия для слабовидящих не соответствует требованиям ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы.

Результаты, проведенного анализа оператором, по индикатору «Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» представлены в таблице 27.

**Наличие в образовательной организации условий доступности,  
позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с  
другими**

№	Наименование образовательной организации	МБУ ДО ЦВР	МБУ ДО ДЮСШ
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 альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	+	+
5	Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	-	-
6	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	-	-

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» представлены в таблице 28.

Таблица 28.

**Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими**

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	20
2.	МБУ ДО ЦВР	20
	<b>Среднее значение</b>	<b>20</b>

При оценке индикатора «Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» среднее значение по району равно **20** балла.

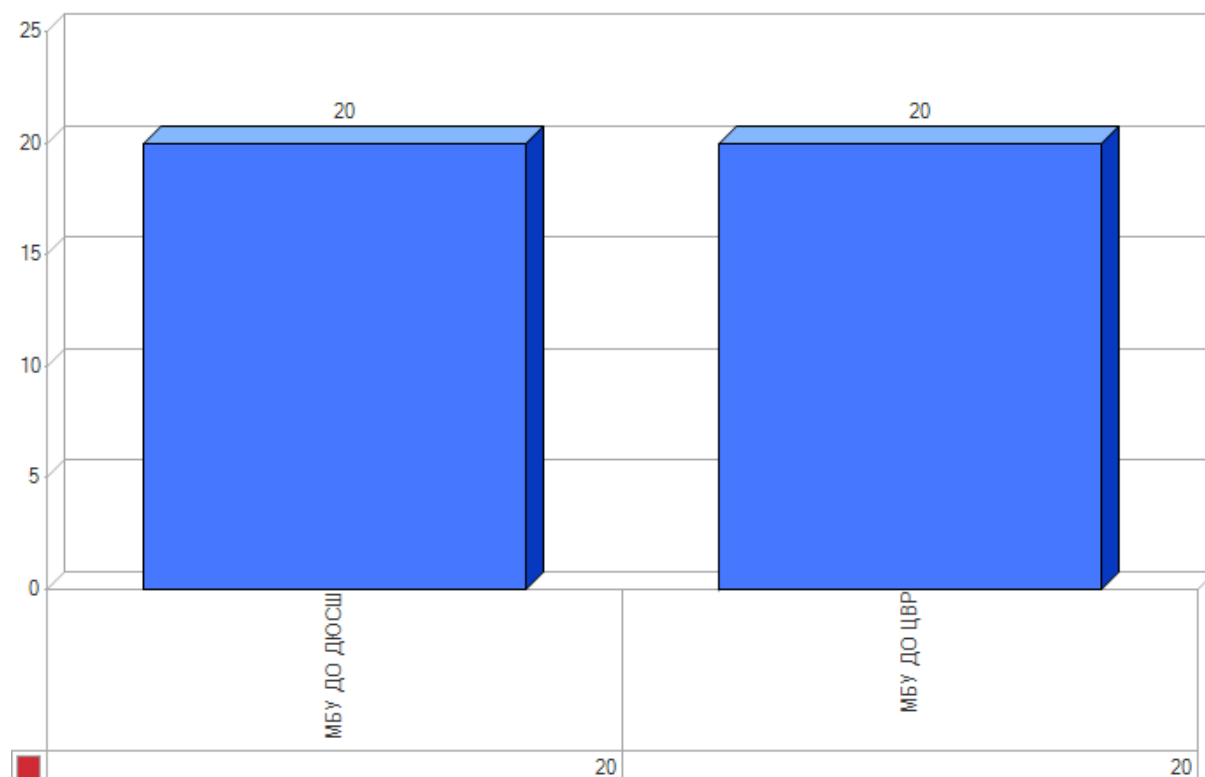
Таким образом наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими в образовательных организациях оценивается на низком уровне.

Наилучшие показатели по данному индикатору имеют:

- МБУ ДО ЦВР;
- МБУ ДО ДЮСШ.

На диаграмме (рис.19) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»

**Наличие в образовательной организации условий доступности,  
позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с  
другими**



### 2.5.3. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

Социологический компонент независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (родителей, обучающихся, педагогов, выпускников образовательных организаций), был направлен на изучение степени удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в образовательных организациях.

Максимально возможное количество баллов - 100.

По данному индикатору все образовательные организации получили результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлены в таблице 29.

Таблица 29.

#### Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов»
1.	МБУ ДО ЦВР	98,84
2.	МБУ ДО ДЮСШ	75,3
	Среднее значение	87,07

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила **87,07** балла из максимального значения в 100 баллов.



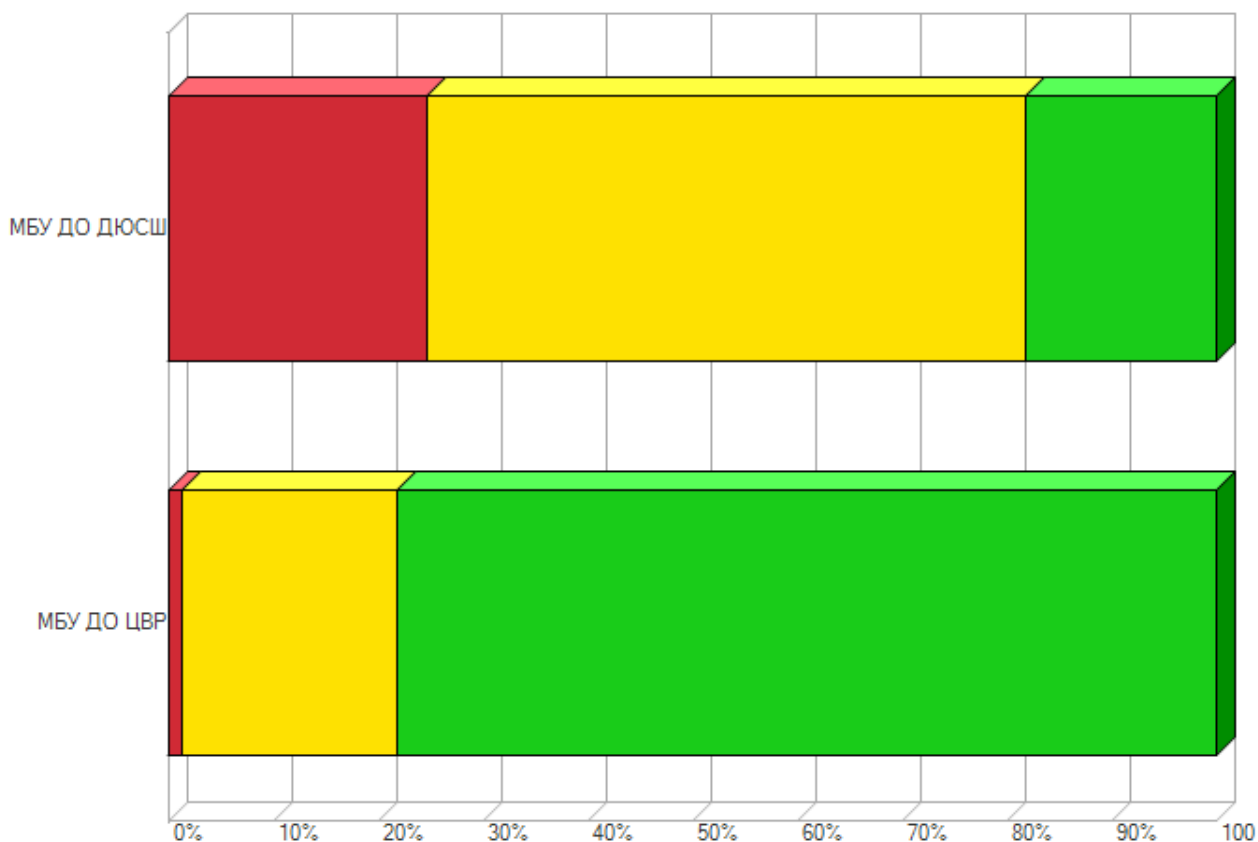
Оценки выше среднего по району получила 1 (МБУ ДО ЦВР) образовательная организация (50% от общего числа, принявших участие в НОК УОД).

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлен в таблице 30.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД  
по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью  
услуг для инвалидов»**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	4	1,16	71	20,64	269	78,20
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	61	24,70	141	57,09	45	18,22

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору  
«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для  
инвалидов»**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в следующих образовательных организациях:

- МБУ ДО ЦВР;
- МБУ ДО ДЮСШ.

Наименьшую удовлетворенность респонденты высказали по данному индикатору в отношении следующих образовательных организаций:

#### **2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.**

Одним из приоритетов социальной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права является реализация комплекса мер, направленных на создание инвалидам равных с другими гражданами возможностей для участия в жизни общества, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг для удовлетворения своих нужд в различных сферах жизнедеятельности.

Анализируя созданные условия для детей-инвалидов в образовательных учреждениях можно констатировать, что:

- образовательными организациями района не в полной мере обеспечена доступность образовательных услуг для инвалидов. Средний балл по данному критерию составил 46,12 балла в то время, как максимально возможный балл по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» равен 100 баллам;
- Ни одна из образовательных организаций, принявших участие в НОК УОД, не набрала максимально возможное количество баллов по данному критерию;
- условия доступности для инвалидов с возможностью получать образовательные услуги наравне с другими отсутствуют во всех организациях.
- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов 87,07%.

Результаты, проведенного мониторинга по критерию III. «Доступность услуг для инвалидов» представлены в таблице 31.

№ п/п	Образовательная организация	Наличие оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие обеспечения в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ III
1.	МБУ ДО ЦВР	40	20	98,84	49,65
2.	МБУ ДО ДЮСШ	40	20	75,30	42,59
	<b>Среднее значение</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>87,07</b>	<b>46,12</b>

При оценке критерия III. «Доступность услуг для инвалидов» среднее значение по району равно **46,12** балла.

Анализируя результаты по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов», проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления образовательных услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень доступности услуг для инвалидов в образовательных организациях составляет среднее балла, что соответствует повышенному уровню.

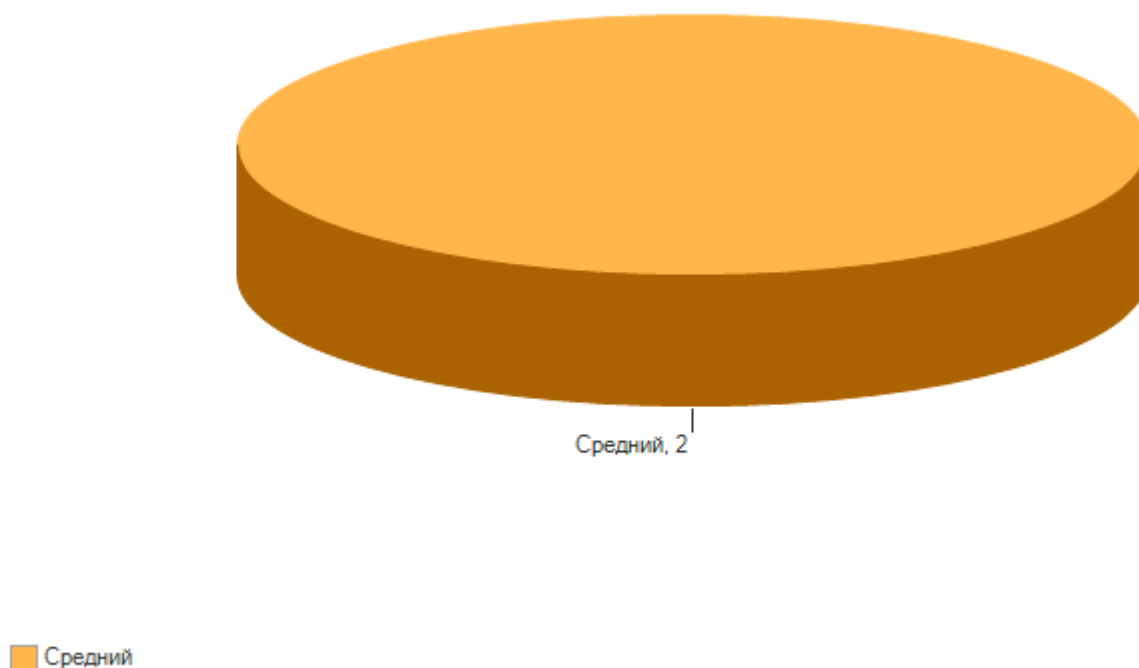
Результаты оценки доступности услуг для инвалидов, представлены в таблице 32.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 - 100	0
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	2
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рис. 21) показано, распределение образовательных организаций Цимлянского района в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов»

Рис. 21

**Распределение образовательных организаций в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов»**



Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» посредством анализа информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учитывая, что максимально возможный балл за данный критерий составляет 100 баллов, можно отметить следующее:

- в 2 образовательных организациях получили оценки, соответствующие среднему уровню доступности услуг для инвалидов (25.1 – 50 баллов от максимально возможного количества баллов) - МБУ ДО ДЮСШ, МБУ ДО ЦВР;

Наибольшее количество баллов по данному критерию набрали:

- МБУ ДО ЦВР;
- МБУ ДО ДЮСШ.

## **2.6. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.**

Социологический компонент независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (родителей, обучающихся, педагогов, выпускников образовательных организаций), был направлен на изучение степени удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации.

Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлен 3 показателями:

- Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.
- Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.
- Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Максимально возможное количество баллов - 100.



**2.6.1. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлены в таблице 33.

Таблица 33.

№п/п	Образовательная организация	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	100
2.	МБУ ДО ЦВР	99,42
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,71</b>

В целом по району большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает», что говорит о комфортных условиях обучения и в образовательных организациях.

В 1 образовательная организация (МБУ ДО ДЮСШ) получили наивысшую оценку по данному индикатору.

В 1 образовательная организация (МБУ ДО ЦВР) получили наименьшую оценку по данному индикатору.

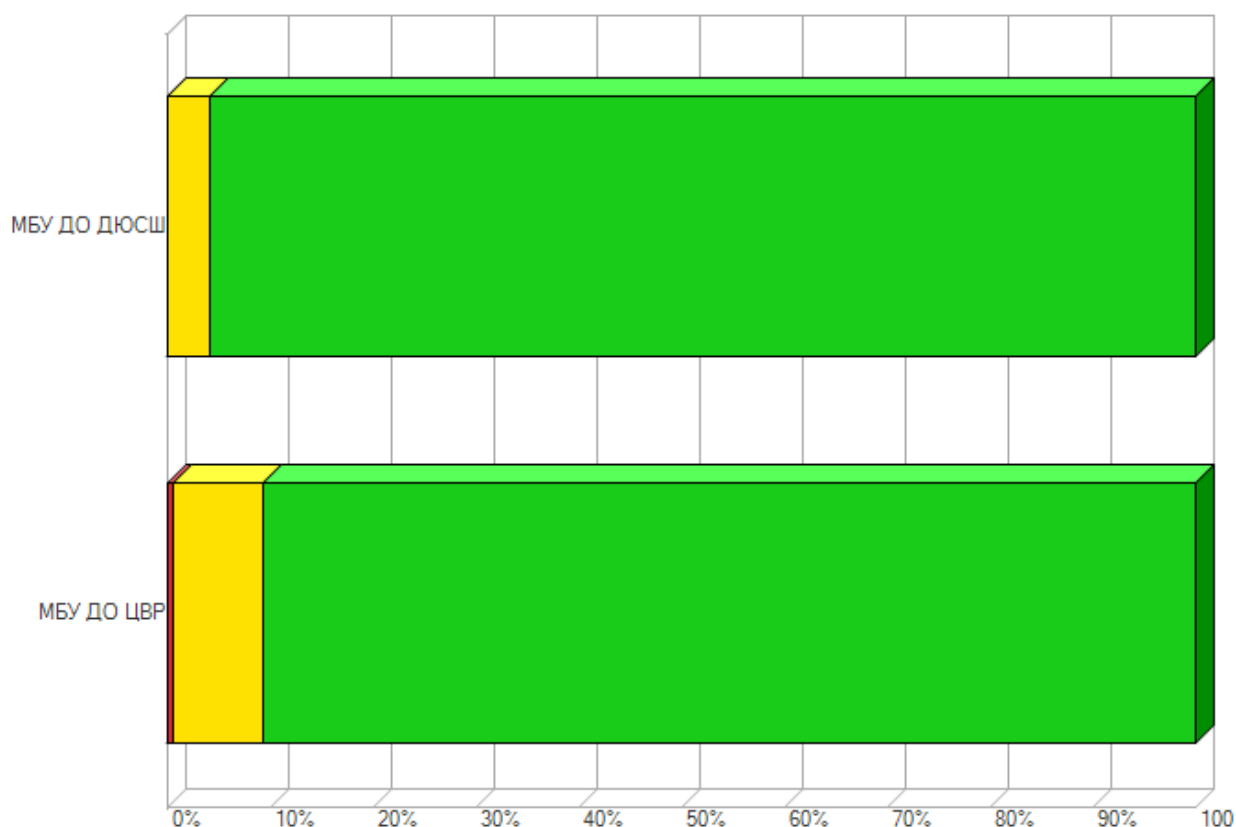
По данному показателю все образовательные организации получили результаты, соответствующие высокому значению, однако респонденты не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в образовательную организацию.

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 99,71 балла из максимального значения в 100 баллов.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД по индикатору  
«Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников  
образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и  
информирование получателя услуги при непосредственном обращении в  
образовательную организацию».**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	2	0,58	30	8,72	312	90,70
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	0	0	10	4,05	237	95,95

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию»**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию в следующих организациях:

- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР;

**2.6.2. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлены в таблице 35.

Таблица 35.

№ п/п	Образовательная организация	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	100
2.	МБУ ДО ЦВР	99,42
	Среднее значение	99,71

В целом по району большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает», что говорит о комфортных условиях обучения и в образовательных организациях.

В 1 образовательная организация (МБУ ДО ДЮСШ) получили наивысшую оценку

по данному индикатору.

В 1 образовательная организация (МБУ ДО ЦВР) получили наименьшую оценку по данному индикатору.

По данному показателю все образовательные организации получили результаты, соответствующие высокому значению. Однако имеются организации, при оценке которых респонденты высказали свою неудовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

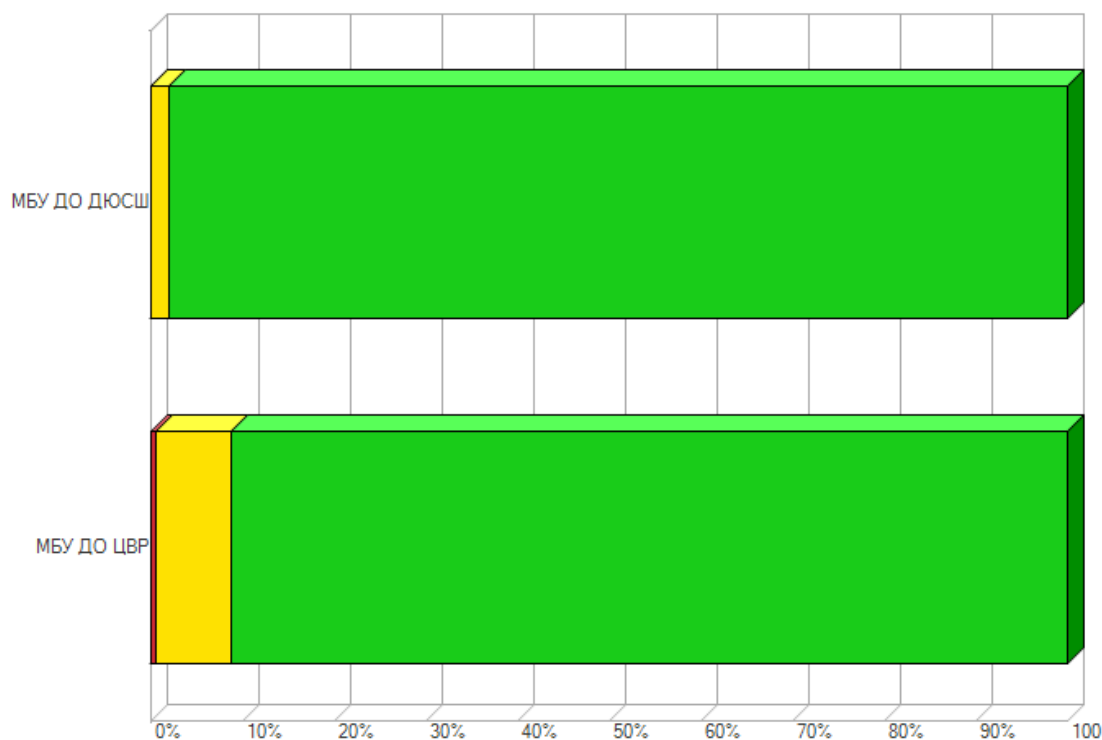
По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 99,71 балла из максимального значения в 100 баллов.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД  
по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью  
работников образовательной организации, обеспечивающих  
непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в  
образовательную организацию».**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	2	0,58	28	8,14	314	91,28
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	0	0	5	2,02	242	97,98

Рис.23

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость  
доброжелательностью, вежливостью работников образовательной  
организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование  
получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную  
организацию»**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены комфортностью предоставления услуг образовательной организацией в следующих организациях:

- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР.



**2.6.3. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлены в таблице 37.

Таблица 37.

№п/п	Образовательная организация	Индикатор «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.)»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	100
2.	МБУ ДО ЦВР	97,67
	<b>Среднее значение</b>	<b>98,84</b>

В целом по району большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает», что говорит о комфортных условиях

обучения и в образовательных организациях.

В 1 образовательная организация (МБУ ДО ДЮСШ) получила наивысшую оценку по данному индикатору.

В 1 образовательная организация (МБУ ДО ЦВР) получила наименьшую оценку по данному индикатору.

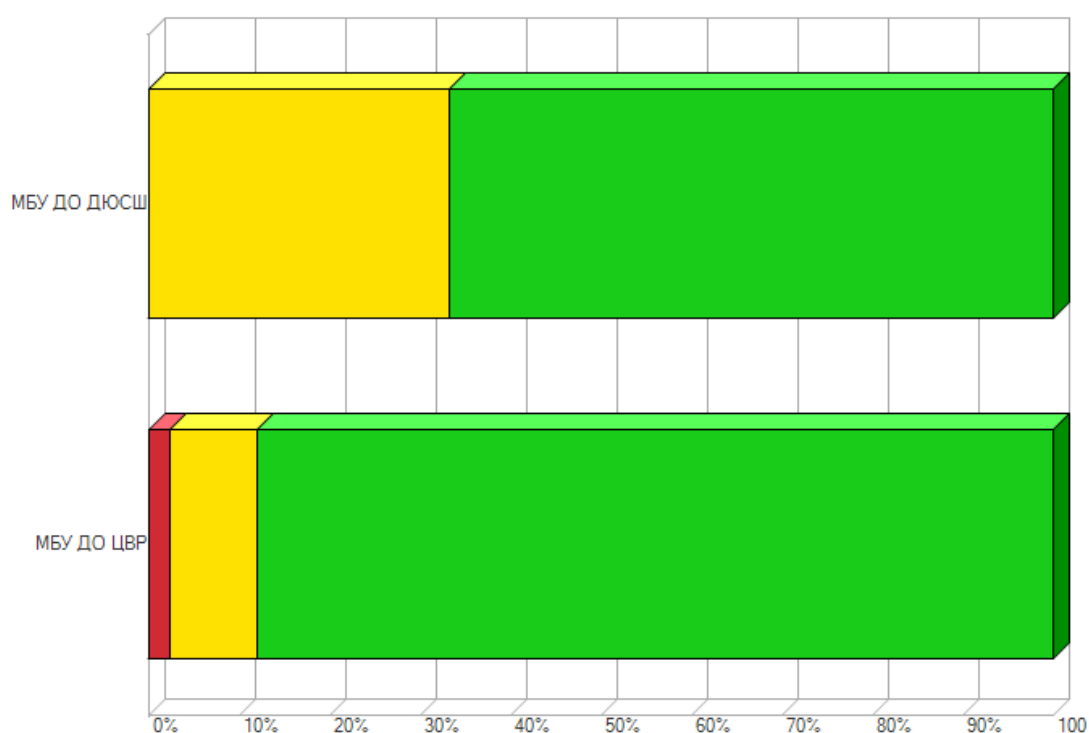
По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 98,84 балла из максимального значения в 100 баллов.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД по индикатору  
«Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников  
образовательной организации при использовании дистанционных форм  
взаимодействия».**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	8	2,33	33	9,59	303	88,08
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	0	0	82	33,20	165	66,80

Рис.24

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору  
«Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников  
образовательной организации при использовании дистанционных форм  
взаимодействия».**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в следующих организациях:

- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР.

## 2.6.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлены в таблице 39.

Таблица 39.

№ п/п	Образовательная организация	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ IV
1.	МБУ ДО ДЮСШ	100	100	100	100
2.	МБУ ДО ЦВР	99,42	99,42	97,67	99,07
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,71</b>	<b>99,71</b>	<b>98,84</b>	<b>99,54</b>

Результаты по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» высоки по всем анализируемым организациям.

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления образовательных услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию IV, можно констатировать, что доброжелательность и вежливость работников, в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – **99,54**

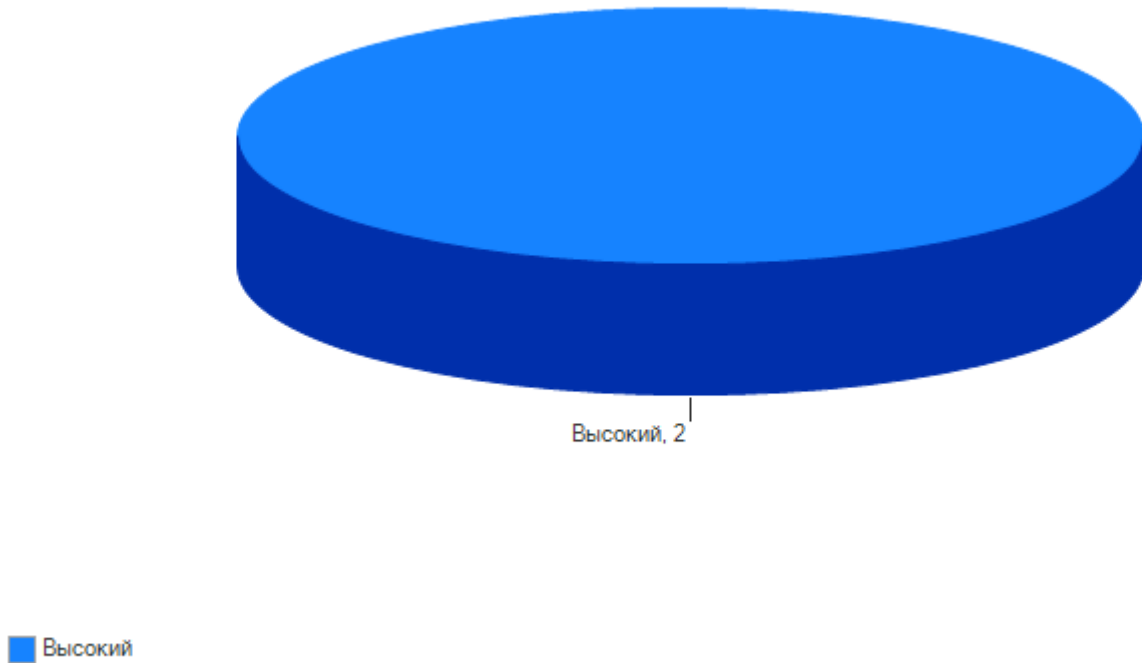
балла).

Таблица 40.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 -100	2
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рис. 25) показано, как распределились мнения респондентов по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации**



Таким образом, результаты независимой оценки по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» говорят о высоком уровне предоставления образовательных услуг. Разница между наибольшим и наименьшим значениями по показателю IV. составляет 99,54 балла.

В целом потребители услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников образовательных организаций.



## **2.7. КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.**

Критерий V «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

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

Максимально возможная оценка по данному критерию – 100 баллов

**2.7.1. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ)».**

Показатель представлен 1-м индикатором:

- Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

Максимальная оценка – 100 баллов

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлены в таблице 41.

Таблица 41.

№п/п	Образовательная организация	Индикатор «Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	100
2.	МБУ ДО ЦВР	99,13
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,57</b>

В целом по району большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым», что говорит о комфортных условиях обучения и в образовательных организациях.

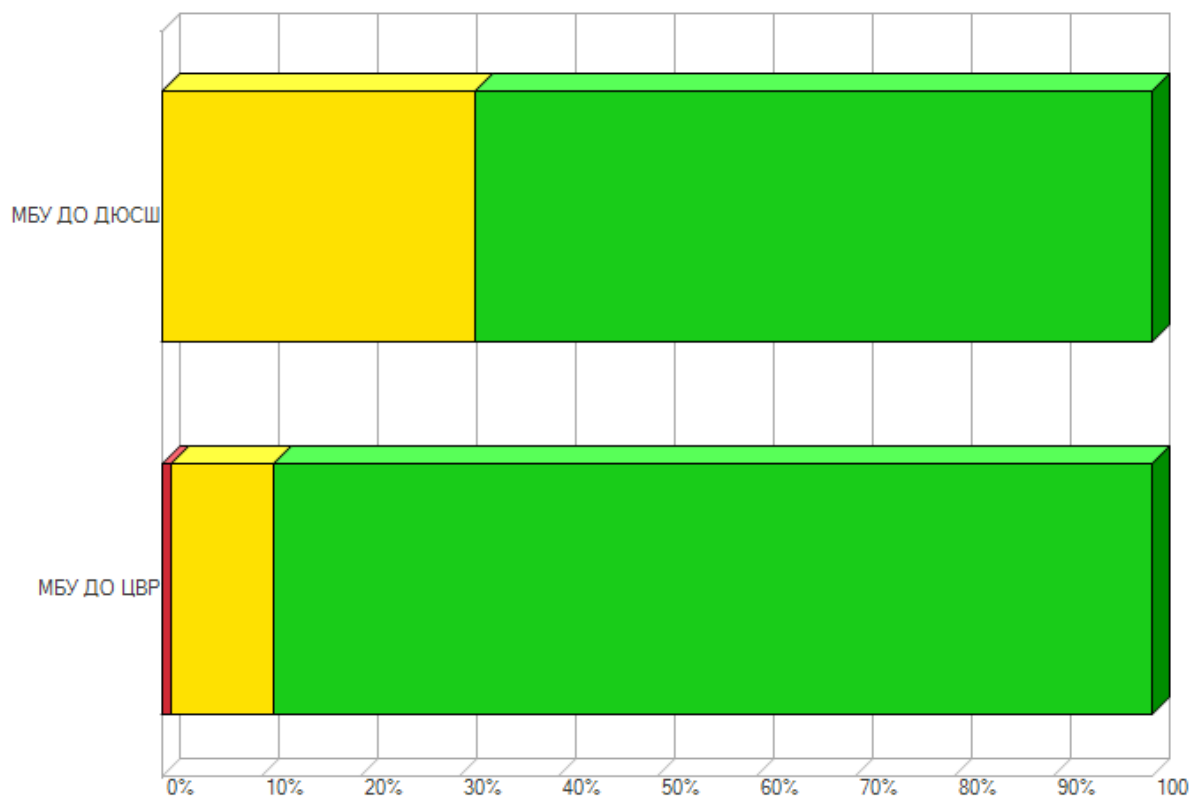
В 1 образовательная организация (МБУ ДО ДЮСШ) получила наивысшую оценку по данному индикатору.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД по индикатору  
«Готовность участников образовательных отношений рекомендовать  
образовательную организацию родственникам и знакомым».**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	3	0,87	36	10,47	305	88,66
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	0	0	78	31,58	169	68,42

Рис.26

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Готовность  
участников образовательных отношений рекомендовать образовательную  
организацию родственникам и знакомым».**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в следующих организациях:

- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР.

**2.7.2. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».**

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Максимальная оценка – 100 баллов

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации» представлены в таблице 43.

Таблица 43.

№п/п	Образовательная организация	Индикатор «Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	99,6
2.	МБУ ДО ЦВР	98,84
	Среднее значение	99,22

В целом по району большая часть респондентов положительно ответила на вопрос анкеты: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает», что говорит о полной удовлетворенности режимом и графиком работы образовательных организаций.

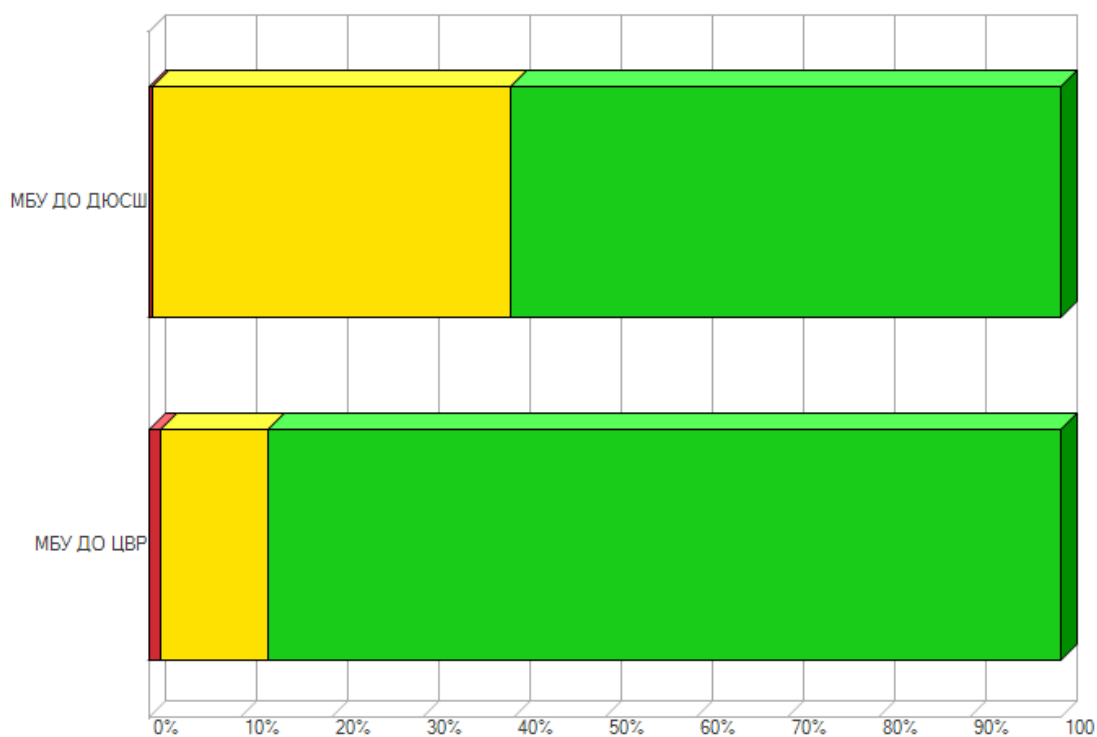
В 1 образовательная организация (МБУ ДО ДЮСШ) получила наивысшую оценку по данному индикатору.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОД по индикатору  
«Удовлетворённость удобством графика работы образовательной  
организации».**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	4	1,16	41	11,92	299	86,92
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	1	0,40	97	39,27	149	60,32

Рис.27.

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору  
«Удовлетворённость удобством графика работы образовательной  
организации».**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в следующих организациях:

- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР.

### 2.7.3. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ».

Показатель представлен 1 индикатором:

- Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Максимальная оценка – 100 баллов

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации» представлены в таблице 45.

Таблица 45.

№п/п	Образовательная организация	Индикатор «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации»
1.	МБУ ДО ДЮСШ	100
2.	МБУ ДО ЦВР	98,84
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,42</b>

В целом по району большая часть респондентов положительно ответила на вопрос анкеты: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает», что говорит об удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательных организациях.

В 1 образовательная организация (МБУ ДО ДЮСШ) получили наивысшую оценку по данному индикатору.

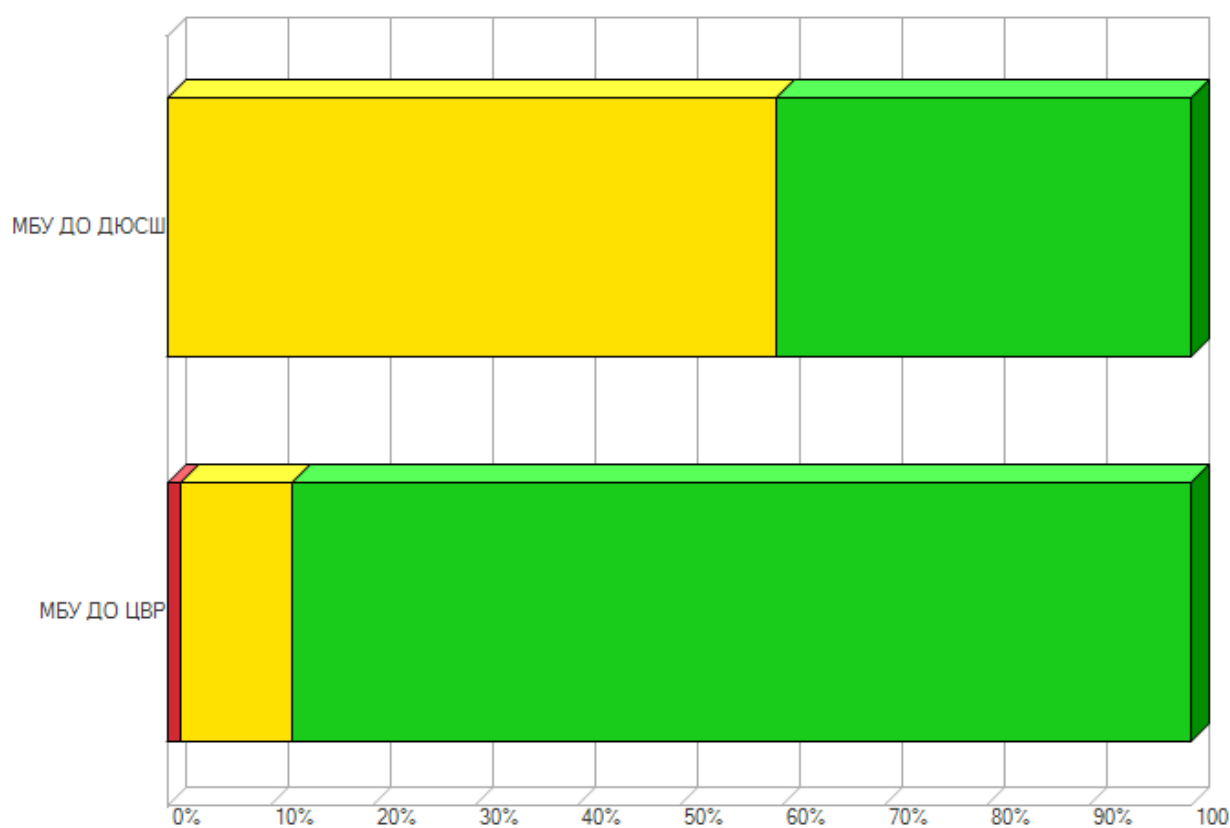


**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УООД по индикатору  
«Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в  
образовательной организации».**

№ п/п	Образовательная организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МБУ ДО ЦВР	344	4	1,16	38	11,05	302	87,79
2	МБУ ДО ДЮСШ	247	0	0	147	59,51	100	40,49

Рис.28

**Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость  
условиями оказания образовательных услуг в образовательной  
организации».**



Из представленных данных видно, что респонденты в большей степени удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия в следующих организациях:

- МБУ ДО ДЮСШ;
- МБУ ДО ЦВР.

## 2.7.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по критерию V. «Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлены в таблице 47.

Таблица 47.

### Общие показатели по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации»

№п/п	Образовательная организация	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ V
1.	МБУ ДО ДЮСШ	100	99,6	100	99,92
2.	МБУ ДО ЦВР	99,13	98,84	98,84	98,92
	<b>Среднее значение</b>	<b>99,57</b>	<b>99,22</b>	<b>99,42</b>	<b>99,42</b>

Данные по показателям критерия V опираются на результаты опроса получателей образовательных услуг. Можно констатировать большую плотность результатов: 0 образовательных организаций достигли уровня полной удовлетворенности (100 баллов) по всем показателям.

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления образовательных услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию V,

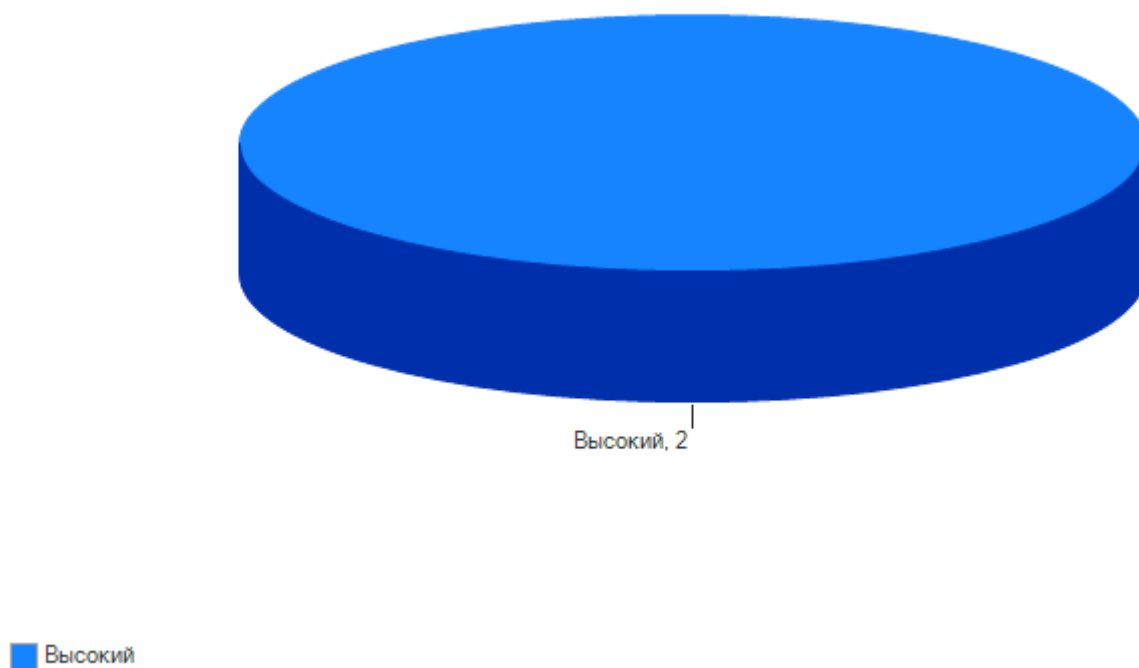
можно констатировать, что удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации, в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – 99,42 балла).

Таблица 48

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 -100	2
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рис. 29) показано, как распределились мнения респондентов по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации»

**Общие показатели по критерию «Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации»**



### **3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.**

#### **3.4. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.**

Общий балл образовательной организации по каждой группе показателей определен суммированием баллов по всем критериям, характеризующим данный показатель.

Общий балл образовательной организации по результатам НОК УОД определен суммированием баллов по всем показателям.

В заключении даны общие выводы и рекомендации по результатам НОК УОД.

Таблица 49.

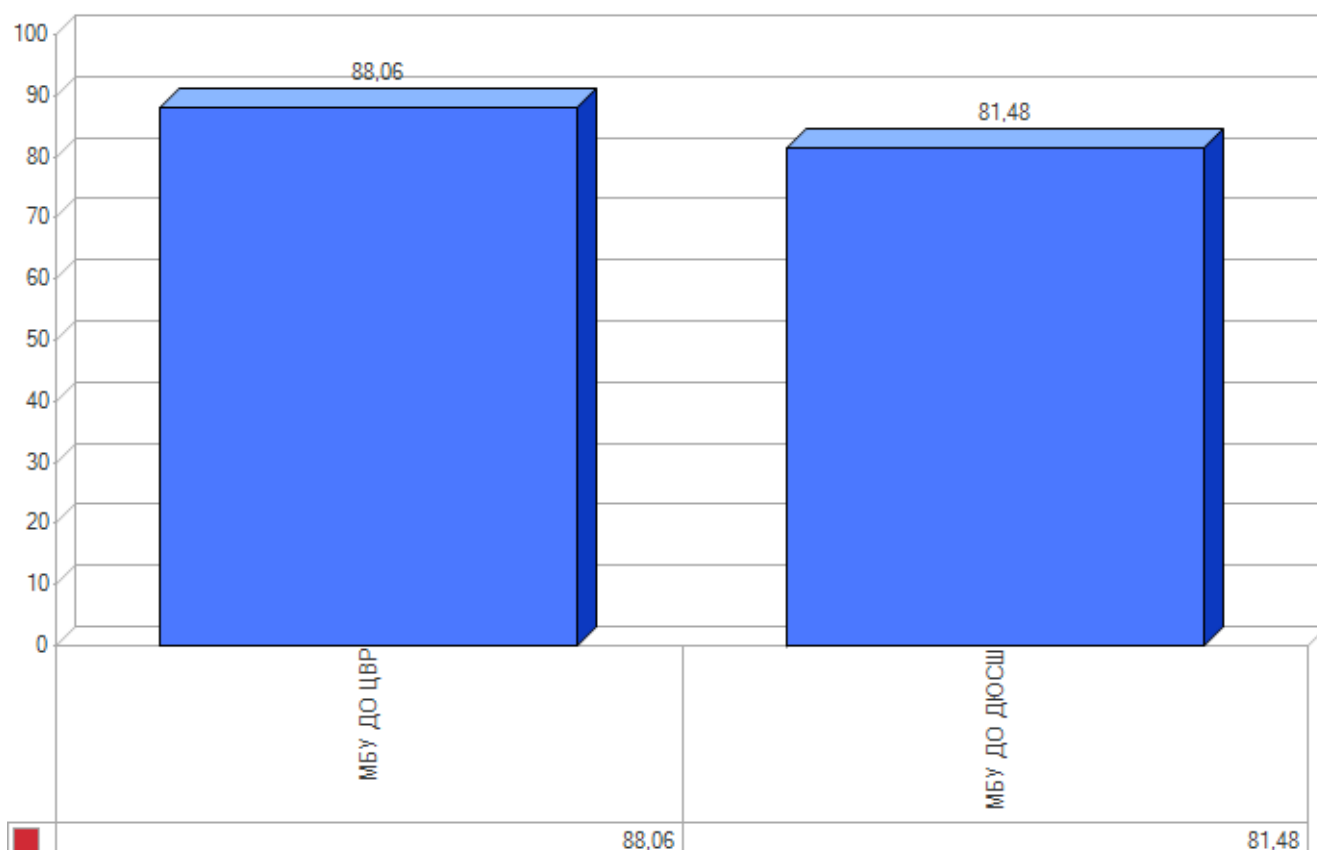
№ п/п	Наименование организации	Критерий I «Открытость и доступность информации об образовательной организации»	Критерий II «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	Критерий III. «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	Критерий V «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	<b>ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ</b>
1.	МБУ ДО ЦВР	92,91	99,74	49,65	99,07	98,92	<b>88,06</b>
2.	МБУ ДО ДЮСШ	73,03	91,88	42,59	100	99,92	<b>81,48</b>
	Среднее значение	82,97	95,81	46,12	99,54	99,42	<b>84,77</b>

### 3.5. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

На диаграмме (рис. 30) показано распределение образовательных организаций Павловского района в соответствии с рейтинговой оценкой по результатам независимой оценки качества условий, осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, реализующими образовательные программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования и дополнительного образования.

Рис. 30

**Распределение образовательных организаций в соответствии с рейтинговой оценкой по результатам независимой оценки качества условий, осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, реализующими образовательные программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего и дополнительного образования.**





### 3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность 2018 года, была проведена в отношении 2 образовательных организаций.

В ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности решен ряд задач, а именно:

- определён рейтинг муниципальных образовательных организаций на основе независимой оценки и методики оценки условий осуществления образовательной;
- выявлена удовлетворенность получателей муниципальных услуг в сфере образования, как компонент общей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций;
- проведена оценка образовательной среды, открытости и доступности информации об образовательной организации и работы механизма обратной связи, как компонентов общей оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций;
- определён рейтинг муниципальных образовательных учреждений по каждой категории;
- предложены рекомендации по повышению качества работы образовательных организаций - участников независимой оценки.

### 3.3.1. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.

Образовательная деятельность большинства образовательных организаций Цимлянского района Ростовской области получила высокую оценку общественного мнения - респондентов, являющихся непосредственными участниками образовательного процесса (родителей, педагогов, обучающихся) и выпускников данных организаций.

Мнение респондентов по некоторым вопросам расходятся с экспертными суждениями оператора и объективными данными, представленными образовательными организациями. При этом оператор более критичен и одновременно более конструктивен в вопросах осуществления улучшений в системе общего образования.

В целом в образовательных организациях муниципального образования Цимлянский район:

- Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации представлены в следующих значениях:
  - ✓ Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актам» составило 58,73 балла из 100 возможных;
  - ✓ Среднее значение показателя «Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» составило 90 баллов из 100 возможных;
  - ✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «интернет» составило 98,93 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию I «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» составило 82,97 балла из 100 возможных.

### **Основные недостатки:**

- Недостаток информации на стендах в образовательных организациях;
- Доменные имена части официальных сайтов образовательных организаций не принадлежат им на правах аренды;
- CMS-системы части официальных сайтов образовательных организаций не внесены в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных;
- Структура части официальных сайтов образовательных организаций и способы размещения информации на сайтах некоторых организаций затрудняют поиск необходимой информации, а в некоторых случаях делают её практически невозможной:
  - размещение документов не в соответствующих разделах;
  - размещение документов, не позволяющих по их названию идентифицировать содержимое;
  - отсутствие полного количества документов, определенных законодательством РФ.

▪

• Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг:

✓ Среднее значение показателя «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 100 баллов из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся» составило 90 баллов из 100 возможных;

- ✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией» составило 99,37 балла из 100 возможных;
- ✓ Итоговое значение по критерию II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» составило 95,81 из 100 возможных.
- Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:
  - ✓ Среднее значение показателя «Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составило 40 баллов из 100 возможных;
  - ✓ Среднее значение показателя «Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 20 баллов из 100 возможных;
  - ✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составило 87,07 балла из 100 возможных;
  - ✓ Итоговое значение по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» составило 46,12 балла из 100 возможных.

#### **Основные недостатки:**

- Отсутствие на официальных сайтах образовательных организаций, либо отсутствие в образовательных организациях в полной или частичной мере условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими и оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
- Критерий IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации:
  - ✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в организацию» составило 99,71 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 99,71 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 99,84 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию IV «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» составило 99,54 балла из 100 возможных.

- Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации.

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)» составило 99,57 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в образовательной организации» составило 99,22 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации» составило 99,42 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации» 99,42 из 100 возможных.

### **3.3.2. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ.**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнении и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

#### **ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ:**

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план мероприятий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению улучшения условий осуществления образовательной деятельности
2. Подвергнуть внутреннему аудиту (техническому и содержательному) информационный стенды, расположенные в зданиях образовательных организаций, сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки и по его результатам доработать их с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой образовательной организации.
3. Привести информацию о деятельности ОО, размещенную на официальном сайте в сети «Интернет» в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 10.07.2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет и обновления информации об образовательной организации», Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

4. Устранить на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах на территории образовательных организаций дефицит информации о деятельности образовательных организаций.

#### **РУКОВОДИТЕЛЯМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ:**

- провести на уровне организации анализ результатов независимой оценки качества образовательной деятельности с целью определения соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям;
- выявить причины, снижающие качество образовательной деятельности, и определить возможности его повышения;
- разработать, согласовать с Учредителем и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций по результатам независимой оценки качества условий образовательной деятельности;
- разместить планы мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций на официальном сайте в сети Интернет;
- учитывать результаты независимой оценки качества образовательной деятельности в управленческой деятельности, формировании программы развития образовательной организации;
- обеспечить информирование родителей о процедурах и результатах независимой оценки качества образовательной деятельности;
- провести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов образовательных организаций через воспитание информационной культуры участников образовательных отношений;
- обеспечить возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и

социальной помощи воспитанникам;

- создать условия для организации обучения и воспитания, обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
- обеспечить в соответствии с современными требованиями материально-техническую базу и информационное обеспечение образовательных организаций. Поэтому в образовательных организациях необходимо продолжить работу по оборудованию учебных помещений, оснащению библиотеки, модернизации компьютерного и периферийного оборудования;
- решить вопрос с реализацией дополнительных образовательных программ и увеличить охват обучающихся программами дополнительного образования;
- продолжить работу по оснащению образовательных организаций специализированными кабинетами, лабораторным и демонстрационным оборудованием.

#### **УПРАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАНИЯ ЦИМЛЯНСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ:**

- разместить информацию о результатах независимой оценки образовательной деятельности образовательных организаций района, на официальном сайте Управления образования и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
- довести результаты независимой оценки образовательной деятельности организаций, проведенной в 2018 году, до органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, руководителей образовательных организаций, участников образовательных отношений;
- обеспечить организационную и методическую поддержку оформления и распространения лучших практик организаций образования по результатам



независимой оценки образовательной деятельности.

- осуществлять контроль над разработкой и реализацией планов по повышению качества предоставляемых образовательных услуг.
- организовать повторный мониторинг сайтов образовательных организаций, имеющих низкие результаты независимой оценки качества образовательной деятельности, с целью контроля над устранением выявленных недостатков.