ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ Карагинского муниципального района

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

подпись, дата

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.

подпись, дата

Исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.

подпись, дата

Исполнитель

специалист ИЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Васильев М.Е.

подпись, дата

г. Петропавловск-Камчатский 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

[Введение 3](#_Toc25928357)

[1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности 5](#_Toc25928358)

[2 Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования 8](#_Toc25928359)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Камчатского края 30](#_Toc25928360)

[4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций Камчатского края 72](#_Toc25928361)

[5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования Камчатского края с указанием лучших организаций по результатам анализа 190](#_Toc25928363)

[6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций Камчатского края по результатам НОКОД 199](#_Toc25928364)

[7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования Камчатского края 200](#_Toc25928365)

[7.1. Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет 200](#_Toc25928366)

[7.2 Предложения по итоговой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций Камчатского края 201](#_Toc25928367)

[Приложение 1 202](#_Toc25928368)

[Приложение 2 Анкета 216](#_Toc25928369)

[Анкета 216](#_Toc25928370)

[Приложение 3 220](#_Toc25928371)

[Приложение 4. Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг 223](#_Toc25928372)

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Камчатского края - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г.«Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

- Приказ Минфина России от 7 мая  2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации.

# 1 Цель, задачи, объект, предмет,сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (НОКОД) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1.Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Камчатского края.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет».

3.Оценка наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой идоступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5 Оценка обеспечения в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Оценка удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

7. Оценка оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10.Оценка удовлетворённостиполучателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

11. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённостиполучателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

15. Оценка удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

16.Расчетинтегральных показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций Камчатского края.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций образования Камчатского края.

**Объект исследования**– образовательные организации Камчатского края,осуществляющие образовательную деятельностьв 2019 году, (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Камчатского краяв 2019 году на основе общедоступной информации.

**Сроки** выполнения оценочных процедур: с 27 сентября по 26ноября 2019 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий деятельности образовательных организаций, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

-изученанормативно-правоваябаза,регламентирующаяпроцедуру независимой оценки образовательных учреждений;

- разработана анкета для организаций, реализующих следующие образовательные программы:

* образовательные программы общего образования.

-рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;

-разработаны инструкции проведения опроса;

-осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

На втором этапе произведены сбор,обработка ИА нализ данных для оценки качества работы образовательных организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

* систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
* систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* проведения опросов следующих респондентов:

- получатели образовательных услуг образовательных организаций Камчатского края;

-родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций Камчатского края, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, наосновекоторыхосуществленыобработка, анализиинтерпретацияполученныхрезультатов,содержаниекоторых описанывсоответствующихразделахинформационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен:

* информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями;

Итак,в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством

просвещения Российской Федерации. А именно,

1)проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2)рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности образовательных учреждений;

3)по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества деятельности общеобразовательных организаций, определили структуру отчета, который состоит из введения, 7 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

# 2 Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа, родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций Камчатского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

**Выборка**

Генеральная совокупность обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 35865, выборочная совокупность – 19326 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);

- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций Камчатского края.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **http://н-о-к.рф**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

К выполнению работ, привлеченысотрудники имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

*Таблица 1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году*

| **№** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество получателей услуг** | **Доля респондентов[[1]](#footnote-1)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 95. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 21 | 37 | 56,76 |
| 2 | 96. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 103 | 255 | 40,39 |
| 3 | 97. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 4 | 11 | 36,36 |
| 4 | 98. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 32 | 65 | 49,23 |
| 5 | 99. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 35 | 86 | 40,70 |

**2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций Камчатского краяиспользован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.1,2.2)

*Таблица 2.1* *Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам)*

| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации | **Х** |  |
| 1. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации | **Х** |  |
| 1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) |  |  |
| 1. Информация о режиме, графике работы |  |  |
| 1. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты |  |  |
| **II. Структура и органы управления образовательной организацией** |  |  |
| 1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) |  |  |
| 1. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))\* | **Х** | * **\*** |
| **III.Документы (в виде копий)** |  |  |
| 1. Устав образовательной организации | **Х** |  |
| 1. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) |  |  |
| 1. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) |  |  |
| 1. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации | **Х** |  |
| 1. Локальные нормативные актыпо основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями [(законными представителями)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся. |  |  |
| 1. Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор |  |  |
| 1. Отчет о результатах самообследования | **Х** |  |
| 1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | * \* | * \* |
| 1. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)\* | **Х** | * \* |
| **IV. Образование** |  |  |
| 1. Информация о реализуемых уровнях образования | **Х** |  |
| 1. Информация о формах обучения | **Х** |  |
| 1. Информация о нормативных сроках обучения | **Х** |  |
| 1. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации) | **Х** |  |
| 1. Информация обописании образовательных программ с приложением их копий | **Х** |  |
| 1. Информация об учебных планахреализуемых образовательных программ с приложением их копий |  |  |
| 1. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) | **Х** |  |
| 1. Информация окалендарных учебных графиках с приложением их копий | **Х** |  |
| 1. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | **Х** |  |
| 1. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии) |  |  |
| 1. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | **Х** |  |
| 1. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | **Х** |  |
| 1. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\* | **Х** | * **\*** |
| *Для каждой профессиональной образовательной программы указывают:* |  |  |
| 1. Уровень образования | **Х** |  |
| 1. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки | **Х** |  |
| 1. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования) | **Х** |  |
| 1. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления |  |  |
| 1. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России | **Х** |  |
| **V. Руководство. Педагогический состав** |  |  |
| 1. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты |  |  |
| 1. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности | **Х** |  |
| **VI. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности** |  |  |
| 1. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | **Х** |  |
| 1. Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Х** |  |
| 1. Информация о условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья |  |  |
| 1. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Х** |  |
| 1. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | **Х** |  |
| 1. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | **Х** |  |
| 1. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Х** |  |
| **VII.Стипендии и иные виды материальной поддержки** |  |  |
| 1. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки |  |  |
| 1. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)\* | **Х** | * **\*** |
| 1. Информация отрудоустройстве выпускников | **Х** |  |
| **VIII. Платные образовательные услуги** |  |  |
| 1. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\* | * **\*** | * **\*** |
| **IX. Финансово-хозяйственная деятельность** |  |  |
| 1. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | **Х** |  |
| 1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | **Х** |  |
| **X. Вакантные места для приема (перевода)** |  |  |
| 1. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) |  |  |
| **Всего** | **17 (15\*\*)** | **50 (44\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в образовательной организации отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*)

*Таблица 2.2Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах(для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам)*

| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации | **Х** |  |
| 1. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации | **Х** |  |
| 1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) |  |  |
| 1. Информация о режиме, графике работы |  |  |
| 1. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты |  |  |
| **II. Структура и органы управления образовательной организацией** |  |  |
| 1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) |  |  |
| 1. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))\* | **Х** | * **\*** |
| **III.Документы (в виде копий)** |  |  |
| 1. Устав образовательной организации | **Х** |  |
| 1. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) |  |  |
| 1. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) |  |  |
| 1. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации | **Х** |  |
| 1. Локальные нормативные актыпо основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями [(законными представителями)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся. |  |  |
| 1. Отчет о результатах самообследования | **Х** |  |
| 1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | * \* | * \* |
| 1. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)\* | **Х** | * \* |
| 1. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)\* | **Х** | * \* |
| **IV. Образование** |  |  |
| 1. Информация о реализуемых уровнях образования | **Х** |  |
| 1. Информация о формах обучения | **Х** |  |
| 1. Информация о нормативных сроках обучения | **Х** |  |
| 1. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации) | * **\*** | * **\*** |
| 1. Информация обописании образовательных программ с приложением их копий | **Х** |  |
| 1. Информация об учебных планахреализуемых образовательных программ с приложением их копий |  |  |
| 1. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)\* | **Х** | * **\*** |
| 1. Информация окалендарных учебных графиках с приложением их копий | **Х** |  |
| 1. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | **Х** |  |
| 1. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, | **Х** |  |
| 1. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)\* | **Х** | * **\*** |
| 1. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | **Х** |  |
| 1. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\* | * **\*** | * **\*** |
| *Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают\*:* | | |
| 1. Уровень образования | **Х** | * **\*** |
| 1. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки | **Х** | * **\*** |
| 1. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования) | **Х** | * **\*** |
| 1. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления | * **\*** | * **\*** |
| **V. Образовательные стандарты** |  |  |
| 1. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России | **Х** |  |
| **VI. Руководство. Педагогический состав** |  |  |
| 1. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) |  |  |
| 1. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности | **Х** |  |
| **VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности** |  |  |
| 1. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | **Х** |  |
| 1. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Х** |  |
| 1. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)\* | * **\*** | * **\*** |
| 1. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Х** |  |
| 1. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; | **Х** |  |
| 1. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | **Х** |  |
| 1. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Х** |  |
| **VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки** |  |  |
| 1. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки(при наличии)\* | **Х** | * **\*** |
| 1. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)\* | **Х** |  |
| 1. Информация отрудоустройстве выпускников (при наличии)\* | **Х** | * **\*** |
| **IX. Платные образовательные услуги** |  |  |
| 1. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\* | * **\*** | * **\*** |
| **X. Финансово-хозяйственная деятельность** |  |  |
| 1. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц | **Х** |  |
| 1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года | **Х** |  |
| **XI. Вакантные места для приема (перевода)** |  |  |
| 1. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) | **Х** |  |
| **Всего** | **15(Инорм\*\*)** | **50(Инорм\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

\*\* Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (**Инорм**), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. Притаком подходе ответственность образовательных организаций должна возникать не из под контрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой вцелом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

# 3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Камчатского края

Необходимость анализа критериев независимой оценки образовательной деятельности организаций обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», получены следующие результаты:

*Таблица 3.1.1«Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 99,55 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 94,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 87,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 83,67 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 66,96 | 100,00 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг,получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наивысший результат *100 баллов* набрали двадцать четыре общеобразовательных учреждения.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, представлен в таблице 3.2.1.

*Таблица 3.2.1«Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 90,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 89,51 | 100,00 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»,получены следующие результаты:

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, представлен в таблице 3.3.1.

*Таблица 3.3.1«Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 86,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 80,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 70,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 60,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 38,00 | 100,00 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наивысший результат *100 баллов* набрали двадцать восемь оцениваемых организаций.

*Таблица 3.4.1«Доброжелательность, вежливость работников организации образования», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 99,74 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 98,86 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 90,00 | 100,00 |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, наивысший результат *100 баллов* набрали одиннадцать оцениваемых организаций.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, представлен в таблице 3.5.1.

*Таблица 3.5.1* *«Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 99,22 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 99,05 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 94,38 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 92,57 | 100,00 |
| 97. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 77,50 | 100,00 |

# 4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций Камчатского края

# Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен 3 показателями:

1.1.Соответствиеинформацииодеятельностиобразовательной организации,размещённойнаобщедоступныхинформационныхресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствиеинформацииодеятельностиобразовательной организации,размещённойнаинформационныхстендахвпомещении образовательнойорганизации,еёсодержаниюипорядку(форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2.Соответствиеинформацииодеятельностиобразовательной организации,размещённойнаофициальномсайтеобразовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов1.1.1. и 1.1.2.

В результате проведенного анализа получены следующие значения, представленные в таблице 4.1.1.

*Таблица 4.1.1Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 80,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 50,00 | 100,00 |

1.2.Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: потелефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения окачестве оказанияуслуг.

В современных условиях, когда многие родители слабо осведомлены о спецификеучебно-методическойиучебно-воспитательнойдеятельности образовательных организаций формирование каналов обратной связи с руководством образовательных организаций, педагогическим составом становится насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи, как образовательная организация, так и семья должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии,сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями образовательной организации можносказать, чтов каждой ОО созданы условия для взаимодействия с руководством и педагогическими работниками образовательной организации, но каналы взаимодействия разнятся.

Самыми распространенными инструментами коммуникаций служат телефон и электронная почта. Со всеми образовательными организациями Камчатского краяможно связаться по телефону. Наиболее распространенной формой электронного обращения является кнопка «Обратная связь». Также используются формы: «Гостевая книга», «Интернет приемная».

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционныхспособах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1. Полученные данные представлены в таблице 4.2.1.

*Таблица 4.2.1 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |  |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 90,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 60,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 60,00 | 100,00 |

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

Показатель1.3.представлен 2 индикаторами,значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

1.3.1.Удовлетворённость качеством,полнотой и доступностью информации од еятельности образовательной организации,размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

1.3.2.Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельностиобразовательнойорганизации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.3.1.

*Таблица 4.3.1Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |  |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 98,86 | 100,00 | 14 |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 97,50 | 100,00 |  |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 84,89 | 100,00 | 79 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 66,67 | 100,00 | 84 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»** представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательныхуслуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор2.1.1.представлен 5 позициями оценивания. К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, оступность питьевой воды,наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.4.1.

*Таблица 4.4.1Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг*, *по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |  |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 80,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 80,00 | 100,00 |

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.5.1.

*Таблица 4.5.1Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг,по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 99,03 | 100,00 |

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**представлен 3 показателями:

3.1.Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторам иэтого показателя являются:оборудование входных групп ппандусами/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.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1.Наличие в помещениях образовательной организации на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор3.1.1.представлен 5позициями оценивания. Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.6.1.

*Таблица 4.6.1Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 80,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 80,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 60,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 20,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 0,00 | 100,00 |

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

Индикаторы: д ублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению,наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

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

Индикатор 3.2.1.представлен 6 позициями оценивания.Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.7.1.

*Таблица 4.7.1Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 80,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 80,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 60,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 40,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 20,00 | 100,00 |

3.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Показатель3.3.представлен1индикатором,значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.8.1.

*Таблица 4.8.1Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов,по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| . Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»**представлен3показателями,которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1.Доляучастниковобразовательныхотношений,удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственномобращениивобразовательнуюорганизацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённостьдоброжелательностью,вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт иинформированиеполучателяуслугипринепосредственномобращениив образовательную организацию.Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.9.1.

*Таблица 4.9.1Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |  |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 97,14 | 100,00 | 26 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 75,00 | 100,00 | 80 |

4.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказаниеобразовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.10.1.

*Таблица 4.10.1Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию,по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |  |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 100,00 | 100,00 |
| . Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |

4.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации прииспользованиидистанционныхформвзаимодействия. Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.11.1.

*Таблица 4.11.1Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |  |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 98,68 | 100,00 | 11 |

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен3показателями,которыевычисляютсяврезультатеопроса получателей образовательных услуг:

5.1.Доляучастниковобразовательныхотношений,которыеготовы рекомендоватьобразовательнуюорганизациюродственникамизнакомым. Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.12.1.

*Таблица 4.12.1 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым,по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 96,12 | 100,00 | 16 |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 95,24 | 100,00 | 22 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 85,71 | 100,00 | 50 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 84,38 | 100,00 | 53 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 25,00 | 100,00 | 102 |

5.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.13.1.

*Таблица 4.13.1Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |  |
| . Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 96,88 | 100,00 | 20 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 94,29 | 100,00 | 37 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 75,00 | 100,00 | 84 |

5.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услугв образовательной организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.14.1.

*Таблица 4.14.1Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 100,00 | 100,00 |  |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 96,88 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 94,29 | 100,00 | 47 |

# 5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования Камчатского края с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Министерства образования и науки Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствие информацииодеятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку(форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Камчатского края, путем агрегирования сведены в единоецелое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности.

В таблице 5.1.1 представлен рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Камчатского края.

Полный рейтинг по итоговому показателю независимой оценки приведен в таблице 5.1.1.

*Таблица 5.1.1 Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования Камчатского края,по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 92,88 | 100,00 | 9 |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 91,21 | 100,00 | 14 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 89,60 | 100,00 | 28 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 87,68 | 100,00 | 49 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 77,83 | 100,00 | 110 |

# 6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций Камчатского краяпо результатам НОКОД

Проведенная независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Камчатского краяорганизаций следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», не соответствует правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновлению информации об образовательной организации, утвержденном постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г.  № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785;

2. Недостаточность условийдля организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

4.Отсутствие на официальном сайте образовательной организации информации о части дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг.

5. Низкий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в части исследуемых организаций.

# 7. Основные выводы, предложенияи рекомендации о деятельности организациями образования Камчатского края

# 7.1. Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет

Рекомендации для образовательных организаций.

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г.  № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785;

2. Проводить системную работу по созданию условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ иинвалидов;

3.Создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности образовательной организации по работе с детьми с ОВЗ и инвалидами.

4. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

5.Осуществлятьсопределеннойпериодичностьюмониторинг удовлетворенностиполучателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а так же родителей(законныхпредставителей получателей услуг)качеством образовательной деятельности.

Более детальные рекомендации по каждой образовательной организации представлены в актах (См. Приложение к отчету).

Предложения и пожелания получателей образовательных услуг, полученные при проведении опроса, приведены в Приложении 4.

# 7.2 Предложения по итоговой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций Камчатского края

Основныминаправленияулучшенияинтегральныхпоказателей являются:

-совершенствование работы сайтов образовательных организаций;

-повышениекомфортностиусловий,вкоторыхосуществляется образовательнаядеятельность,исоответственно,созданиеположительного имиджа образовательных организаций;

-повышениекомфортностиусловийобучения и воспитания обучающихся с ОВЗ иинвалидов;

-активизациявзаимодействиясродительскойобщественностьюи формирование у родителей привычки получения информации на сайте и стендах образовательной организации.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работупо привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитаниюинформационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

# Приложение 1

**Перечень образовательных организаций,**

**подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году**

| № п/п | Наименование образовательной организации | Адрес места нахождения, контактная информация |
| --- | --- | --- |
| 95 | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Карагинская основная общеобразовательная школа" | 688711, Камчатский край, Карагинский район, с. Карага, ул. Обухова, 31 e-mail: shkola\_кaraginsk@mail.ru тел. (41545) 4-30-59 сайт: mboukoosh.ru |
| 96 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Оссорская средняя школа" | 688700, Камчатский край, Карагинский район, п. Оссора, ул. Советская, 84 e-mail: ossora-school@yandex.ru тел. (41545) 4-23-01 сайт: ossora-school.ucoz.ru |
| 97 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ильпырская основная школа" | 688714, Камчатский край, Карагинский район, с. Ильпырское, ул. Ленина, 25 e-mail: redarcher@inbox.ru тел. (41545) 4-40-71 сайт: ilpirschool.ucoz.net |
| 98 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивашкинская средняя школа" | 688713, Камчатский край, Карагинский район, с. Ивашка, ул. Левченко, 29 e-mail: shkolaivashka@mail.ru тел. (41545) 4-23-01 сайт: school-ivashka.ucoz.ru |
| 99 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Тымлатская средняя школа" | 688700, Камчатский край, Карагинский район, с. Тымлат, ул. Комарова, 24 e-mail: tymlat@mail.ru тел. (41545) 4-60-33 сайт: тымлатскаясош.рф |

# Приложение 2 Анкета

**Анкета**

*Уважаемый участник опроса!*

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.*

*Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.*

*Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.*

*Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.*

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

Да

Нет (переход к [вопросу 3](#P87))

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (*вопрос для лиц, обращавшихся к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации)***

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Да

Нет (переход к [вопросу 5](#P93))

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (*вопрос для лиц, обращавшихся к информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации)***

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.1 Удовлетворены ли Вы наличием комфортной зоны отдыха (ожидания)?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.2 Удовлетворены ли Вы наличием и понятностью навигации в помещении организации?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.3 Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды в помещении организации?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.4 Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.5 Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений организации?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.6 Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью организации (наличием общественного транспорта, парковки)?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.7 Удовлетворены ли Вы доступностью записи на получение услуги?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.7.1 Удовлетворены ли Вы ли Вы доступностью записи на получение услуги по телефону?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.7.2 Удовлетворены ли Вы ли Вы доступностью записи на получение услуги на официальном сайте организации?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.7.3 Удовлетворены ли Вы ли Вы доступностью записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**5.7.4 Удовлетворены ли Вы ли Вы доступностью записи на получение услуги при личном посещении или у специалиста организации?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

Да

Нет (переход к вопросу 8)

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (*вопрос для родителей (законных представителей) получателей услуг из числа инвалидов)***

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (приемной комиссии и прочие работники)?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, преподаватели, библиотекари и прочие работники)?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

Да

Нет (переход к 1[2](#P120))

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Готов (а)

Не готов (а)

Затрудняюсь ответить

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

Полностью удовлетворен (а)

Частично удовлетворен (а)

Не удовлетворен (а)

Затрудняюсь ответить

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:*

**16. Ваш пол**

Мужской

Женский

**17. Ваш возраст** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*укажите, сколько Вам полных лет*)

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

# Приложение 3

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

1. Показатели, характеризующие **открытость и доступность информации** об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами[[2]](#footnote-2):  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - раздел «Часто задаваемые вопросы»;  - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

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

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

3. Показатели, характеризующие **доступность образовательной** деятельности для инвалидов

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок,  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений  в организации |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:  - 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 сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или надому |
| 3.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов) |

4. Показатели, характеризующие **доброжелательность, вежливость работников** организации

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт  и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.)(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

5. Показатели, характеризующие **удовлетворенность условиями** осуществления образовательной деятельности организаций

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

1. Доля респондентов принявших участие в анкетировании рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). [↑](#footnote-ref-1)
2. Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации,2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202). [↑](#footnote-ref-2)