

Приложение
к аналитическому отчёту о независимой оценке
качества условий осуществления образовательной
деятельности образовательными организациями
Туапсинского района
Краснодарского края



Директору
МБОУ СОШ № 20
Л.А. Ашикарьян

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 20 им. Героя Советского Союза И. С. Любимого с.Шепси
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТУАПСИНСКИЙ РАЙОН КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

2021 год
г. КРАСНОДАР

Критерии независимой оценки

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 05-21/НОК от 18.08.2021г., заключённого между организацией-оператором и Управлением образования администрации муниципального образования Туапсинский район Краснодарского края. Процедура сбора информации проводилась с 18 августа по 06 сентября 2021 г. в очном режиме с посещением образовательных организаций представителями организации-оператора.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Туапсинского района Краснодарского края.

Независимая оценка (далее НОКО) проводилась по пяти общим критериям оценки качества Минпросвещения РФ (табл. 1):

Таблица 1

№ п/п	Критерий
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг
3.	Доступность образовательных услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации
5.	Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с нормативной базой и подробно изложена в сводном аналитическом отчёте о независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Туапсинского района Краснодарского края.

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стендах в помещении(ях) организации информации требованиям нормативно-правовых актов, а также комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов во время посещения МБОУ СОШ № 20 с заполнением анкеты оператора и формированием фотоотчёта.

В процессе процедуры НОКО был проведен опрос получателей услуг (законных представителей) в форме анонимного интернет-анкетирования. Объём выборочной совокупности установлен на уровне не менее 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Объём генеральной совокупности (общая численность обучающихся плюс численность обучающихся, достигших возраста 14 лет) для МБОУ СОШ № 20 включает 531 человек(а). В анкетировании получателей услуг (законных представителей) приняло участие 264 человек(а), что составляет 49,72 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МБОУ СОШ № 20 - 32,5 лет, 70 % прошедших анкетирование женщины, 30 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об образовательной организации осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МБОУ СОШ № 20 по адресу sosh20.moy.su.

По результатам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МБОУ СОШ № 20 составляет 80,38 балла(ов) и соответствует 19 месту в рейтинге из 20 общеобразовательных организаций, принявших участие в процедуре НОКО.

В таблице 2 представлены количественные результаты НОКО в разрезе показателей и критериев с указанием коэффициентов значимости, средних значений по муниципалитету, рейтингов организации по каждому критерию внутри муниципалитета.

Таблица 2

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет».					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	7 ед. инф. из 14	55	77,35	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	25 ед. инф. из 42				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	3 спос.	90	94,5	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		97	95,8	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	219 респ. из 224				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	190 респ. из 196				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		19 из 20	82,3	89,88	100	
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации.	4 усл.	80	95	100	50 %
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	230 респ. из 264	87	85,4	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		18 из 20	83,5	90,2	100	

Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными 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 в организации.	2 усл.	40	41	100	30 %
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	2 усл.	40	55	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	27 респ. из 32	84	91,75	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		14 из 20	53,2	61,83	100	

Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	242 респ. из 264	92	93,45	100	40 %
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	242 респ. из 264	92	94,05	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, использовавших дистанционные формы).	212 респ. из 220	96	97	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		15 из 20	92,8	94,4	100	
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	232 респ. из 264	88	91,65	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	239 респ. из 264	91	93	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	241 респ. из 264	91	93	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		15 из 20	90,1	92,6	100	
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		19 из 20	80,38	85,78	100	

Рекомендации по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности

I. Рекомендации организации-оператора по результатам независимой оценки:

1. Проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.

Предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на сайте образовательной организации, а именно:

- обеспечить возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя («гипертекстовый формат»);
- обеспечить возможность сохранения документов, размещённых на сайте, на технических средствах пользователей, допускающего после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра («документ в электронной форме»).

2. На стендах в помещении и на территории организации разместить следующую информацию:

- информацию о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии);
- информацию о режиме и графике работы образовательной организации;
- контактный(е) телефон(ы);
- контактный(е) адрес(а) электронной почты;
- информацию о наименованиях структурных подразделений (органов управления);
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между ОО и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- образец договора об оказании платных образовательных услуг (при наличии платных услуг);
- документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (при наличии платных услуг);

- информацию о наименовании(ях) образовательной(ых) программы;
- информацию об учебных планах по всем программам;
- копии учебных планов по всем программам.

3. На официальном сайте организации разместить следующую информацию:

- информацию о наименованиях структурных подразделений (органов управления);
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (на текущий год);
- образец договора об оказании платных образовательных услуг (при наличии платных услуг);
- документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (при наличии платных услуг);
- документ об установлении размера платы за присмотр и уход за детьми (при наличии групп продлённого дня);
- копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования;
- копию(и) отчёта(ов) об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования;
- информацию об аннотации(ях) к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы);
- копии рабочих программ по каждой дисциплине в составе образовательной программы;
- информацию о календарных учебных графиках;
- копии календарных учебных графиков;
- актуальную информацию о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;
- информацию о преподаваемых педагогическими работниками дисциплинах;
- данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников;
- информацию об общем стаже работы педагогического работника;

- информацию о стаже работы по специальности педагогического работника;
- информацию о местах проведения государственной итоговой аттестации;
- информацию о наличии оборудованных учебных кабинетов;
- информацию о наличии объектов для проведения практических занятий;
- информацию об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ;
- информацию об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ (при наличии);
- информацию об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ (при наличии);
- информацию о доступе к информационным системам и ИТ сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (при наличии);
- информацию об объёме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт физических и(или) юридических лиц;
- информацию о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
- актуальную информацию о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки;
- электронный сервис (форму) для подачи электронного обращения (жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;
- раздел "Часто задаваемые вопросы".

4. Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- доступность питьевой воды;
- выделение и согласование с дорожными службами стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;

- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- 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);
- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

II. Предложения получателей услуг (их законных представителей) по улучшению качества условий предоставления услуг в организации:

- установить сплит-системы в классах;
- организовать доступность питьевой воды;
- закупить новое компьютерное оборудование;
- обновить спортивный инвентарь;
- проводить больше бесплатных дополнительных занятий;
- сделать ремонт в классах;
- благоустроить прилегающую территорию;
- привести в надлежащее состояние санитарные комнаты;
- оборудовать гардеробную;
- улучшить качество питания.