

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



Л.Л. Кирикова
2019 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ
Г. ДОНЕЦКА

Руководитель проекта
канд. соц. наук

Якуш
подпись, дата

Якушина Н.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

Радченко
подпись, дата

Радченко С.В.

Исполнитель
канд. соц. наук

Балезина
подпись, дата

Балезина А.Е.

Исполнитель
специалист ИЦ

Васильев
подпись, дата

Васильев М.Е.

г. Донецк 2019

Содержание

Введение	4
1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности	5
2. Методика исследования	8
2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования	17
2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	18
2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	20
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка ...	26
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций г. Донецка	28
5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования г. Донецка с указанием лучших организаций по результатам анализа	44
6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций г. Донецка по результатам НОКУ	46
7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования г. Донецка	47
7.1. Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет	47
7.2. Предложения по интегральной оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка	48
Приложение 1	49
Приложение 2 Анкета	50
Приложение 3	51
Приложение 4	55
Приложение 5. «Открытость и доступность информации об образовательной организации».	63
Приложение 6. «Комфортность условий предоставления услуг».	64

Приложение 7. «Доступность услуг для инвалидов».....	65
Приложение 8. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	66
Приложение 9. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	67
Приложение 10. Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества образовательной деятельности организаций образования г. Донецка.....	68
Приложение 11. Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг	69

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории г. Донецка - 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";

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- 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 Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 декабря 2013 г. № 1324 "Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию";

- Методические рекомендации по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 сентября 2016 г. № 02-860.

- 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».

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

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (НОКУ) 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 г. Донецка.

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 и доступностью 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 наличия в образовательной организации возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах.

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

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

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

10. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

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

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

13. 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).

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

15. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

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

17. Расчет интегральных показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций г. Донецка.

18. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций образования г. Донецка.

Объект исследования – образовательные организации г. Донецка, осуществляющие образовательную деятельность в 2019 году, (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка в 2019 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур с 24 апреля по 17 мая 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:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки образовательных учреждений;
- разработана анкета для организаций, реализующих следующие образовательные программы:

- образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего 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 и анализ 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:
 - обучающиеся (воспитанники) образовательных организаций г. Донецка, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет;
 - родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций г. Донецка, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-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 образования и науки 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. Методика исследования

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

- 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.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки. Значения индикаторов рассчитываются по формуле, указанной в методике. Значения показателей также рассчитываются по формуле с учётом значимости показателя, представленного в процентах. Сумма величин трёх показателей внутри каждого из критериев также составляет 100%.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОК в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

информационные стенды в помещениях образовательных организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

- результаты изучения условий оказания услуг образовательными организациями (наблюдение, посещение образовательной организации);

- мнение получателей образовательных услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

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

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах (значимость показателя 30%).

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг (значимость показателя 30%): по телефону, электронной

почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах (значимость показателя 40%).

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Индикатор 1.1.1. представлен 10 позициями оценивания. Если на стенде образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц размещённой на стенде образовательной организации информации, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.1.1. (максимально возможная сумма – 10);

2) рассчитать долю размещённой на стенде образовательной организации информации, для этого количество единиц информации, размещённых на стенде образовательной организации, делится на 10 (максимальное количество информации) и умножается на 100%. Если полученное значение менее 70%, значение индикатора 1.1.1. оценивается в 0 баллов, если от 70% до 80 % - в 40 баллов, если от 81% до 90% - в 60 баллов, более 90% - в 100 баллов.

Индикатор 1.1.2. представлен 63 позициями оценивания. Если на официальном сайте образовательной организации присутствует необходимая информация, то позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.1.2. необходимо:

1) вычислить количество единиц информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, для этого суммируется значения позиций оценивания по индикатору 1.1.2. (максимально возможная сумма – 63);

2) рассчитать долю информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, для этого количество единиц размещённых на официальном сайте образовательной организации информации делится на 63 (максимальное количество информации) и умножается на 100%. Если полученное значение менее 70%, значение индикатора 1.1.1. оценивается в 0 баллов, если от 70% до 80 % - в 40 баллов, если от 81% до 90% - в 60 баллов, более 90% - в 100 баллов.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте образовательной организации присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

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

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

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах образовательной организации информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

- 1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;
- 2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;
- 3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг (значимость показателя 30%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях (значимость показателя 40%).

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 30%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

- 1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления образовательных услуг (максимально возможная сумма – 5);
- 2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. представлен 1 индикатором:

2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах.

Индикатор 2.2.1. представлен 3 позициями оценивания.

Если в образовательной организации есть кружки, спортивные секции, творческие коллективы, научные сообщества, клубы и другие объединения, то позиции оценивания 2.2.1.1. присваивается 1 балл, если таковые отсутствуют – 0 баллов.

Для вычисления значения позиции оценивания 2.2.1.2. необходимо:

1) количество обучающихся, принявших участие в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах разделить на общее количество обучающихся в образовательной организации и умножить на 100%.

2) если полученный результат менее 10%, то значение позиции оценивания 2.2.1.2. оценивается в 0 баллов, если от 10% до 49% - 1 балл, более 50% - 2 балла.

В позиции оценивания 2.2.1.3. оценивается наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах на региональном, федеральном и международном уровнях. Присваивается по 1 баллу за каждый уровень.

Для вычисления значения по индикатору 2.2.1. необходимо:

1) вычислить количество способов развития творческих способностей и интересов обучающихся (максимально возможная сумма – 6 баллов);

2) если полученное значение 0, то значение индикатора 2.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждой возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся присваивается по 20 баллов за каждую, если таких возможностей 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

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

2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах в помещении образовательной организации информации о деятельности образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

- 1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;
- 2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;
- 3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

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

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование 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.

3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

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. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (значимость показателя 40%).

4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный

контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

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.

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;

3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (значимость показателя 20%).

5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации (значимость показателя 30%).

5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (значимость показателя 50%).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

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

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

- 1) значимость показателя 5.1. умножается на значение показателя 5.1.;
- 2) значимость показателя 5.2. умножается на значение показателя 5.2.;
- 3) значимость показателя 5.3. умножается на значение показателя 5.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

Результат независимой оценки качества в образовательной организации рассчитывается как среднее арифметическое значений критериев:

- 1) значения критериев 1, 2, 3, 4, 5 суммируются;
- 2) сумма критериев делится на 5;
- 3) результат фиксируется в баллах.

2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос обучающихся, родителей (законных представителей обучающихся) образовательных организаций г. Донецка проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России "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", Приложение к приказу Минтруда России от 2018 г. № "Единый порядок 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".

Выборка.

Генеральная совокупность обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 513 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций г. Донецка;
- родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций г. Донецка.

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, привлечены сотрудники 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 принявших участие независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году

№	Наименование образовательных организаций	Количество респондентов
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 муниципального образования «Город Донецк»	156
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	117
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	240
	Всего	513

2.2. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

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

Таблица 2.1 Показатели и оценочные шкалы соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания										
1.1	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами											
1.1.1	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<table><tr><td>1.1.1.1. Официальное наименование образовательной организации, контактная информация образовательной организации</td></tr><tr><td>1.1.1.2. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, режиме занятий</td></tr><tr><td>1.1.1.3. Устав образовательной организации</td></tr><tr><td>1.1.1.4. Лицензия на осуществление образовательной деятельности</td></tr><tr><td>1.1.1.5. Свидетельство о государственной аккредитации</td></tr><tr><td>1.1.1.6. Наименование основных образовательных программ, информация о сроке действия государственной аккредитации</td></tr><tr><td>1.1.1.7. Информация об уровнях образования и формах обучения</td></tr><tr><td>1.1.1.8. Правила (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся</td></tr><tr><td>1.1.1.9. Порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг</td></tr><tr><td>1.1.1.10. Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся</td></tr></table>	1.1.1.1. Официальное наименование образовательной организации, контактная информация образовательной организации	1.1.1.2. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, режиме занятий	1.1.1.3. Устав образовательной организации	1.1.1.4. Лицензия на осуществление образовательной деятельности	1.1.1.5. Свидетельство о государственной аккредитации	1.1.1.6. Наименование основных образовательных программ, информация о сроке действия государственной аккредитации	1.1.1.7. Информация об уровнях образования и формах обучения	1.1.1.8. Правила (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся	1.1.1.9. Порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг	1.1.1.10. Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся
1.1.1.1. Официальное наименование образовательной организации, контактная информация образовательной организации												
1.1.1.2. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, режиме занятий												
1.1.1.3. Устав образовательной организации												
1.1.1.4. Лицензия на осуществление образовательной деятельности												
1.1.1.5. Свидетельство о государственной аккредитации												
1.1.1.6. Наименование основных образовательных программ, информация о сроке действия государственной аккредитации												
1.1.1.7. Информация об уровнях образования и формах обучения												
1.1.1.8. Правила (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся												
1.1.1.9. Порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг												
1.1.1.10. Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся												

2.3. Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций г. Донецка использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.2)

Таблица 2.2 Показатели и оценочные шкалы независимой оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
1.1	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2.1. Информация об официальном наименовании образовательной организации и её дате создания
		1.1.2.2. Информация об учредителе (-ях) образовательной организации
		1.1.2.3. Информация о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии)
		1.1.2.4. Информация о режиме и графике работы образовательной организации
		1.1.2.5. Контактная информация (телефон, адрес электронной почты)
		1.1.2.6. Информация о наименовании структурных подразделений (органов управления)
		1.1.2.7. Информация о руководителях структурных подразделений
		1.1.2.8. Информация о местах нахождения структурных подразделений
		1.1.2.9. Наличие положений о структурных подразделениях
		1.1.2.10. Устав образовательной организации (копия)
		1.1.2.11. Лицензия на осуществление образовательной деятельности с приложениями (копия)

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		1.1.2.12. Свидетельство о государственной аккредитации с приложениями (копия)
		1.1.2.13. План финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
		1.1.2.14. Отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности (за прошлый год)
		1.1.2.15. Правила внутреннего распорядка обучающихся
		1.1.2.16. Правила внутреннего трудового распорядка
		1.1.2.17. Коллективный договор
		1.1.2.18. Отчёт о результатах самообследования
		1.1.2.19. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг
		1.1.2.20. Образец договора об оказании платных образовательных услуг
		1.1.2.21. Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе
		1.1.2.22. Документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации
		1.1.2.23. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёты об исполнении таких предписаний
		1.1.2.24. Информация о реализуемых уровнях образования
		1.1.2.25. Информация о формах обучения
		1.1.2.26. Информация о нормативных сроках обучения
		1.1.2.27. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
		1.1.2.28. Информация об описании образовательной программы с приложением её копии
		1.1.2.29. Информация об учебном плане с приложением его копии
		1.1.2.30. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
		1.1.2.31. Информация о календарном учебном графике с приложением его копии
		1.1.2.32. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
		1.1.2.33. Информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей),

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		практики
		1.1.2.34. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам
		1.1.2.35. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
		1.1.2.36. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах (копия или гиперссылка)
		1.1.2.37. ФИО руководителя образовательной организации
		1.1.2.38. Должность руководителя образовательной организации
		1.1.2.39. Контактный телефон, адрес электронной почты руководителя образовательной организации
		1.1.2.40. ФИО заместителей руководителя, руководителей филиалов
		1.1.2.41. Должности заместителей руководителя, руководителей филиалов
		1.1.2.42. Контактный телефон, адрес электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов
		1.1.2.43. ФИО педагогических работников
		1.1.2.44. Должность педагогических работников
		1.1.2.45. Преподаваемые педагогическими работниками дисциплины
		1.1.2.46. Наименование направления подготовки и (или) специальности педагогических работников
		1.1.2.47. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников
		1.1.2.48. Общий стаж работы педагогического работника
		1.1.2.49. Стаж работы по специальности педагогического работника
		1.1.2.50. Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов
		1.1.2.51. Сведения о наличии объектов для проведения практических занятий
		1.1.2.52. Сведения о наличии библиотек
		1.1.2.53. Сведения о наличии объектов спорта
		1.1.2.54. Сведения о наличии средств обучения и воспитания
		1.1.2.55. Сведения об условиях питания и охраны здоровья обучающихся

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
		1.1.2.56. Сведения о доступе к информационным системам и ИТ сетям
		1.1.2.57. Сведения об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся
		1.1.2.58. Информация о наличии и условиях предоставления стипендий
		1.1.2.59. Информация о наличии общежития, интерната
		1.1.2.60. Правила (порядок) приёма обучающихся
		1.1.2.61. Порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся
		1.1.2.62. Документ, утверждающий стоимость платных образовательных услуг
		1.1.2.63. Информация о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки
1.2.1.	Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг:	1.2.1.1. Телефон
		1.2.1.2. Электронная почта
		1.2.1.3. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)
		1.2.1.4. Раздел "Часто задаваемые вопросы"
		1.2.1.5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
		1.2.1.6. Иной дистанционный способ взаимодействия
2.1	Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	
2.1.1.	Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.1.1.1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
		2.1.1.2. Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации
		2.1.1.3. Доступность питьевой воды
		2.1.1.4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)
		2.1.1.5. Санитарное состояние помещений образовательной организации

№ п/п	Показатель	Шкалы оценивания
2.2.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	
2.2.1.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	2.2.1.1. Наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов, научных сообществ, клубов и других объединений
		2.2.1.2. Участие обучающихся в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах
		2.2.1.3. Наличие победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах различного уровня
3.1.	Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	
3.1.1.	Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	3.1.1.1. Оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)
		3.1.1.2. Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
		3.1.1.3. Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов
		3.1.1.4. Специальных кресел-колясок
		3.1.1.5. Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	
3.2.1.	Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.2.1.1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
		3.2.1.2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
		3.2.1.3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
		3.2.1.4. Наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
		3.2.1.5. Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации
		3.2.1.6. Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна

возникать не из подконтрольности, 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 в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка

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 образовательной организации» наибольший результат *90,83 балла* из 100 возможных набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк».

На втором месте Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк», набравшее *81,07 балла*, на третьем – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк», набравшее *79,95 балла*.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» независимой оценки качества условий образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка представлен в Приложении 5.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества образовательной деятельности наибольший балл (*98,65 баллов* из 100 возможных) набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк». На втором месте Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк» (*98,21 балла* из 100 возможных), на третьем – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк», набравшее *91,88 балла*.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования г. Донецка, представлен в Приложении 6.

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат *72 балла* из 100 возможных набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк». На втором месте две образовательные организации:

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк» и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк», набравшие каждое по 46 баллов.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка, представлен в Приложении 7.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» первое место у Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк», набравшего 99,58 балла.

На втором месте Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк» (97,44 балла из 100 возможных), на третьем – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк» (97,05 балла из 100 возможных).

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка, представлен в Приложении 8.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый высокий балл (99,46 балла из 100 возможных) набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк».

На втором месте Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк» (95,64 балла), на третьем Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк» – (94,02 балла).

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка представлен в Приложении 9.

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций г. Донецка

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

1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

В результате проведенного анализа получены следующие значения, представленные в таблице 4.1.

Таблица 4.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	70,00	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	50,00	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	50,00	100,00	

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

В современных условиях, когда многие родители слабо осведомлены о специфике учебно-методической и учебно-воспитательной деятельности 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 можно сказать, что в 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 г. Донецка можно связаться по телефону.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах 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. Высший балл набрали 2 образовательные организации г. Донецка.

Таблица 4.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	1
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	90,00	100,00	2

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

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

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

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, 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.

Таблица 4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,58	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	94,87	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	90,17	100,00	3

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

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

Все оцениваемые образовательные организации г. Донецка набрали по данному показателю высший балл. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4.

Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях.

Показатель 2.2. представлен 1 индикатором:

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

2 оцениваемые образовательные организации г. Донецка набрали по данному показателю высший балл. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5.

Таблица 4.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	80,00	100,00	2

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 качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах в помещении образовательной организации информации о деятельности образовательной организации. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.

Таблица 4.6. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,58	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	95,51	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	94,02	100,00	3

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

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

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

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

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

Таблица 4.7. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	60,00	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	0,00	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	0,00	100,00	

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

Индикаторы: дублирование 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 4.8.

Таблица 4.8. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	60,00	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	40,00	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	40,00	100,00	

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

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, 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.

Все оцениваемые образовательные организации г. Донецка набрали высший балл по данному показателю. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9.

Таблица 4.9. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10.

Таблица 4.10. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,58	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	99,15	100,00	2
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	96,15	100,00	3

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной 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 4.11.

Таблица 4.11. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,58	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	99,15	100,00	2
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	98,72	100,00	3

4.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, 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 4.12.

Таблица 4.12. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,58	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	95,51	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	90,60	100,00	3

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. 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 4.13.

Таблица 4.13. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,58	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	98,29	100,00	2
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	98,08	100,00	3

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 4.14.

Таблица 4.14. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,17	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	87,82	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	81,20	100,00	3

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 услуг в образовательной организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Одна оцениваемая образовательная организация г. Донецка набрала по данному показателю высший балл. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.15.

Таблица 4.15. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	100,00	100,00	1
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,58	100,00	2
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	99,36	100,00	3

5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования г. Донецка с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Министерства образования и науки Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности 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 г. Донецка, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов образовательных организаций, а также в разрезе отдельных образовательных учреждений.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории г. Донецка.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества образовательной деятельности набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк» – *90,75 балла*. Второе место у Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк» (*83,46 балла*). На третьем месте – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк» (*83,35 балла*).

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования г. Донецка.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	90,75	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	83,46	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	83,35	100,00	3

6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций г. Донецка по результатам НОКУ

Проведенная независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка показала, что среди основных проблем деятельности образовательных организаций следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Отсутствие на официальных сайтах образовательных организаций полной информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

3. Недостаточность условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

4. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования г. Донецка

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», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

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

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

4. Формировать у обучающихся и их родителей (законных представителей) потребность в использовании сайта образовательной организации как полноценного источника информации о ее деятельности, путем развития дистанционного обучения, размещения актуальной информации о проводимых олимпиадах, конкурсах, мероприятиях, и т.п.

5. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательной деятельности.

6. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

7. Обеспечить на официальных сайтах образовательных организаций полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

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 11.

7.2 Предложения по интегральной оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций г. Донецка

Основными направления улучшения интегральных показателей являются:

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций;
- повышение комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа образовательных организаций;
- повышение комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;
- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайте и стендах образовательной организации.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

Приложение 1

Перечень организациями образования г. Донецка, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году

№	Наименование образовательных организаций
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 муниципального образования «Город Донецк»
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»

Приложение 2 Анкета

АНКЕТА

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

3) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

4) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да 2. нет

5) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

6) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

9) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да 2. нет

10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

11) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

12) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

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 критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте образовательной 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; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

2. Показатели, характеризующие критерий
«Комфортность условий предоставления услуг»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
2.2.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

3. Показатели, характеризующие критерий
«Доступность услуг для инвалидов»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной 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	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

3.2.	Обеспечение в образовательной 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 официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность вежливость работников организации»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
4.1.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных	100 баллов	20%	0,2	20 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

**5. Показатели, характеризующие критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
5.1.	Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

Приложение 4

Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

12. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

13. Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i, (1)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

i - порядковый номер показателя оценки качества, $i = 1...3$;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j = 1...2$;

Π_{mij} - значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i - количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

- Π_1^1 - значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2, (1.1)$$

где $\Pi_{1.1.1}$, $\Pi_{1.1.2}$ - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки $\Pi_{1.1.1}^I$, $\Pi_{1.1.2}^I$, приведенным в приложении 2, в баллах;

$\Pi_{1.1.1}^I$ и $\Pi_{1.1.2}^I$ - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{1.1.1}^I = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{на информационных стендах}} \div \frac{\text{количество материалов, размещение которых является}}{\text{необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_{1.1.2}^I = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{на официальном сайте}} \div \frac{\text{количество материалов, размещение которых является}}{\text{необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

- Π_2^1 - значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = p_{1.2.1}, (1.2)$$

где $p_{1.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_3^1 - значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (p_{1.3.1} + p_{1.3.2})/2, (1.3)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$p_{1.3.1} = \left(\frac{\text{организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$p_{1.3.2} = \left(\frac{\text{организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

- Π_1^2 - значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = p_{2.1.1}, (2.1)$$

где $p_{2.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_2^2 - значение показателя 2.2 рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры показатель 2.2 для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3);

$$\Pi_2^2 = (\Pi_1^2 + \Pi_3^2)/2; (2.2.1)$$

- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в

установленной сфере деятельности.

В случае применения двух параметров значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$\Pi_2^2 = (\Pi_{2.2.1} + \Pi_{2.2.2})/2. \quad (2.2.2)$$

В случае применения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

$$\Pi_2^2 = \Pi_{2.2.1} \text{ или } \Pi_2^2 = \Pi_{2.2.2};$$

где $\Pi_{2.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении 2, в баллах;

$$\Pi_{2.2.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которым услуга
была предоставлена своевременно}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_3^2 - значение показателя 2.3 рассчитывается:

$$\Pi_3^2 = \Pi_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

$$\text{где } \Pi_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных
комфортностью предоставленных услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- Π_1^3 - значение показателя 3.1 рассчитывается:

$$\Pi_1^3 = \Pi_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где $\Pi_{3.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_2^3 - значение показателя 3.2 рассчитывается:

$$\Pi_2^3 = \Pi_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где $\Pi_{3.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_3^3 - значение показателя 3.3:

$$\Pi_3^3 = \Pi_{3.3.1}, \quad (3.3)$$

$$\text{где } \Pi_{3.3.1}^4 = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

- Π_1^4 - значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1}^4, \quad (4.1)$$

где

$$\Pi_{4.1.1}^4 = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_2^4 - значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1}^4, \quad (4.2)$$

где

$$\Pi_{4.2.1}^4 = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_3^4 - значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1}^4, \quad (4.3)$$

где

$$\Pi_{4.3.1}^4 = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- Π_1^5 - значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

количество получателей услуг, которые готовы
 рекомендовать организацию родственникам
 где $\Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- Π_2^5 - значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных
 где $\Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- Π_3^5 - значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных
 где $\Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в приложении 2:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

Π_i^m - значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;

a_i^m - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям <1>:

<1> В соответствии с Федеральным законом N 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. (7)$$

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с пунктом 6 Единого порядка:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, (8)$$

где:

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n = 1...N$;

N - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K_n^m - значения m-го критерия в n-ой организации, в баллах;

b^m - значимость m-го критерия.

16. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества, рассчитанных в соответствии с Единым порядком, размещаются уполномоченными органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

IV. Расчет результатов независимой оценки качества

17. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в пункте 5 Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

18. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

18.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:

$$S^{отр., Km} = \sum K_n^m / N^{отр.}, (9)$$

где:
 $S^{\text{отр}, K^m}$ - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию K^m , в баллах;
 n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$;
 $N^{\text{отр}}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;
 m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;
 K_n^m - значения m -го критерия в n -ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

18.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок (формула 8) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_n / N^{\text{отр}}, \quad (10)$$

где:
 $S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n -ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{\text{отр}}$;

$N^{\text{отр}}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

18.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:

$$P = \sum S^{\text{отр}} / Q = (S^{\text{культ.}} + S^{\text{здрав.}} + S^{\text{образ.}} + S^{\text{соц.обсл.}}) / Q, \quad (11)$$

где:

P - результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;

$S^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев (формула 10), в баллах;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

19. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в пунктах 17 - 18 Единого порядка.

20. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев (формула 10) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{\text{отр}} = \sum S_r^{\text{отр}} / R, \quad (12)$$

где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации, $r = 1 \dots R$;

R - количество субъектов Российской Федерации ($R = 85$);

$S_r^{\text{отр}}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r -ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

Приложение 5. «Открытость и доступность информации об образовательной организации».

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	90,83	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	81,07	100,00	2
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	79,95	100,00	3

Приложение 6. «Комфортность условий предоставления услуг».

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	98,65	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	98,21	100,00	2
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	91,88	100,00	3

Приложение 7. «Доступность услуг для инвалидов».

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	72,00	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	46,00	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	46,00	100,00	

Приложение 8. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,58	100,00	1
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	97,44	100,00	2
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	97,05	100,00	3

Приложение 9. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	99,46	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	95,64	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	94,02	100,00	3

Приложение 10. Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества образовательной деятельности организаций образования г. Донецка.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	90,75	100,00	1
1 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	83,46	100,00	2
2 Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	83,35	100,00	3

Приложение 11. Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4 муниципального образования «Город Донецк»	Предложений и замечаний нет
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 муниципального образования «Город Донецк»	Расширить сферу доп. образования. Больше кружков. Организовать группу продленного дня. Хотелось бы, чтобы школа работала с 8.30. Было бы замечательно, если бы в школе появился актовый зал, ведь столько талантливых детей и победителей творческих конкурсов. Было бы хорошо, если бы в школе велись занятия по хореографии или аэробике.
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»	Предложений и замечаний нет

АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА

АКТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4
муниципального образования «Город Донецк»

Район: Ростовская область

Адрес: 346330, Ростовская область, г.Донецк, пр-т Мира, д.41

Ф.И.О. руководителя: Саввина Светлана Викторовна

Контактный телефон: 8 (86368) 2-33-68

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	50 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с	- отсутствуют	0 баллов	90 баллов

			получателями образовательных услуг:			
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
			- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-	40%	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных	100 баллов	94,87 баллов

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .			получателей услуг, переведенных в баллы)		
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				79,95 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов

	федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		- наличие и понятность навигации внутри организации;			
			- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	20 баллов	
			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов

2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	95,51 баллов
	Итого по критерию 2	100%				98,65 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	0 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	40 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- 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;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3		100%				46 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	96,15 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,72 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	95,51 баллов
Итого по критерию 4		100%				97,05 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,08 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в	100 баллов	87,82 баллов
			- наличием и понятностью навигации внутри организации;			
			- графиком работы организации			

				баллы)		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	99,36 баллов
	Итого по критерию 5	100%				95,64 баллов
ИТОГО по всем критериям						83,46 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организацией

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в частности:

- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- правила внутреннего трудового распорядка
- коллективный договор
- отчёт о результатах самообследования
- о порядке оказания платных образовательных услуг
- об оказании платных образовательных услуг
- об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе

- о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
- о календарном учебном графике с приложением его копии
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
- о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах (копия или гиперссылка)
- контактного телефона, адреса электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- о наличии и условиях предоставления стипендий
- о наличии общежития, интерната
- правила (порядок) приёма обучающихся
- порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- стоимость платных образовательных услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)
- доступностью записи на получение услуги:

На официальном сайте организации

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организаций»:

в частности:

- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100%
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100%

АКТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13
муниципального образования «Город Донецк»

Район: Ростовская область

Адрес: 346330, Россия, Ростовская область, г. Донецк, пр. Мира, д. 57

Ф.И.О. руководителя: Паникарова Елена Анатольевна

Контактный телефон: 8 (86368) 2-30-15

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	50 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов

			получателями образовательных услуг:			
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
			- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-	40%	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных	100 баллов	90,17 баллов

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			получателей услуг, переведенных в баллы)		
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				81,07 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг			
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	
			- наличие и понятность навигации внутри организации;			
			- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	20 баллов	
						100 баллов

			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	94,02 баллов
Итого по критерию 2		100%				98,21 баллов

3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	0 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	40 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-	- наличие одного условия	20 баллов	

	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); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		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); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
				- наличие двух условий	40 баллов	
				- наличие трех условий	60 баллов	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				46 баллов

4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,15 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,15 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных	100 баллов	90,6 баллов

			электронного обращения)	получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 4	100%				97,44 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	98,29 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	81,2 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				94,02 баллов
ИТОГО по всем критериям						83,35 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организацией

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в частности:

- о наименовании структурных подразделений (органов управления)
- о руководителях структурных подразделений
- о местах нахождения структурных подразделений
- о структурных подразделениях
- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности (за прошлый год)
- о реализуемых уровнях образования
- о формах обучения
- о нормативных сроках обучения
- о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
- об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам
- о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
- об общем стаже работы педагогического работника
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- о наличии и условиях предоставления стипендий
- о наличии общежития, интерната
- о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)
- доступностью записи на получение услуги:

На официальном сайте организации

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организаций»:

в частности:

- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной

- организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, до 100%
 - довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100%

АКТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №20 имени Михаила Аксенова муниципального образования «Город Донецк»

Район: Ростовская область

Адрес: 346330, Ростовская область, город Донецк, переулок Гагарина, 70

Ф.И.О. руководителя: Морозова Ольга Викторовна

Контактный телефон: 8 (86368) 2-34-42

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Значи- мость пока- зателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	70 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	100 баллов	
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов

			получателями образовательных услуг:			
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;			
			- иного электронного сервиса			
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-	40%	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных	100 баллов	99,58 баллов

	телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			получателей услуг, переведенных в баллы)		
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	
	Итого по критерию 1	100%				90,83 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг			
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	
			- наличие и понятность навигации внутри организации;			
			- наличие и доступность питьевой воды;	- наличие одного условия	10 баллов	
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	- наличие двух условий	20 баллов	
						100 баллов

			- санитарное состояние помещений организации;	- наличие трех условий	40 баллов	
			- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	- наличие четырех условий	60 баллов	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	- наличие пяти условий	80 баллов	
			- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- шесть и более условий	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	80 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,58 баллов
Итого по критерию 2		100%				91,88 баллов

3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	60 баллов
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	60 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-	- наличие одного условия	20 баллов	

	рельефно-точечным шрифтом Брайля;		точечным шрифтом Брайля;			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие трех условий	60 баллов	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				72 баллов

4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40 %	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,58 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40 %	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,58 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20 %	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,58 баллов

	Итого по критерию 4	100%				99,58 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,58 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	99,17 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100баллов	99,58 баллов
	Итого по критерию 5	100%				99,46 баллов
ИТОГО по всем критериям						90,75 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организацией

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- порядок оказания платных образовательных услуг, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг

Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в частности:

- о наименовании структурных подразделений (органов управления)
- о руководителях структурных подразделений
- о местах нахождения структурных подразделений
- о структурных подразделениях
- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- отчёт о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности (за прошлый год)
- правила внутреннего трудового распорядка
- о нормативных сроках обучения
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- контактного телефона, адреса электронной почты заместителей руководителя, руководителей филиалов
- о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) педагогических работников
- о наличии общежития, интерната
- о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:

- транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки)
- доступностью записи на получение услуги:

На официальном сайте организации

Посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

Обеспечить возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, в частности:

- победителей в смотрах, конкурсах, олимпиадах различного уровня:

Федеральный

Международный

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организаций»:

в частности:

- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, до 100%
- довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

в частности:

- довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100%
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100%
- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100%