

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ Л.Л. Кирикова
« _____ » _____ 2019 г.
МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ
КАГАЛЬНИЦКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта
канд. соц. наук

_____ Радченко С.В.
подпись, дата

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

_____ Балезина Е.А.
подпись, дата

Исполнитель
канд. соц. наук

_____ Якушина Н.В.
подпись, дата

Исполнитель
специалист ИЦ

_____ Васильев М.Е.
подпись, дата

Содержание

Введение	3
1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности	4
2. Методика исследования	7
2.1. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность и выборка исследования	15
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области	29
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области	34
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» представлен 3 показателями:	34
5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования Кагальницкого района Ростовской области с указанием лучших организаций по результатам анализа	50
6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области по результатам НОКУ	53
7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования Кагальницкого района Ростовской области	54
7.1. Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет	54
7.2 Предложения по итоговой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области ..	55
Приложение 1	56
Приложение 2 Анкета	57
Приложение 3	58
Приложение 5. Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг	61
АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .	68

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Кагальницкого района Ростовской области - 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 Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

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

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

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 Кагальницкого района Ростовской области.

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 удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стендах в помещении образовательной организации.

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

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

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

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

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

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

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

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

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

16. Расчет интегральных показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций образования Кагальницкого района Ростовской области.

Объект исследования – образовательные организации Кагальницкого района Ростовской области, осуществляющие образовательную деятельность в 2019 году, (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области в 2019 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур: с 10 июля по 08 августа 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 дошкольного образования, присмотр и уход за детьми.

-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:
 - получатели образовательных услуг образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области;
 - родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области, 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. 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, 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) значения произведений суммируются;

4) 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 получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей обучающихся) образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области 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 1837 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);
- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области.

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 из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг	Количество респондентов	Доля респондентов ¹
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	1021	741	72,58
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	278	87	31,29
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	178	66	37,08
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	128	505	394,53

¹ Доля респондентов принявших участие в анкетировании рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству обучающихся (значение в %).

№ п/п	Наименование организации	Количество получателе й услуг	Количество респондент ов	Доля респонден тов ¹
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	368	151	41,03
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	334	287	85,93
	Всего	2307	1837	79,63

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

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

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

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	+
2. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	X	+
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+
4. Информация о режиме, графике работы	+	+
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	+ *
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	+
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+
13. Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	+	+
14. Отчет о результатах самообследования	X	+
15. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+ *	+ *
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	+ *
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	X	+
18. Информация о формах обучения	X	+
19. Информация о нормативных сроках обучения	X	+
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	X	+
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	+
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+
23. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
приложением их копий (при наличии)		
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	+
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	+
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	+	+
27. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	+
28. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	+
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	X	+ *
<i>Для каждой профессиональной образовательной программы указывают:</i>		
30. Уровень образования	X	+
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	+
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	+
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	+	+
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России		
V. Руководство. Педагогический состав		
35.Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	+	+
36.Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	X	+
VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37.Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
38.Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
39.Информация о условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+
40.Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
41.Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
42.Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	+
43.Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
VII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	+	+
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	+ *
46. Информация о трудоустройстве выпускников	X	+
VIII. Платные образовательные услуги		+
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+ *	+ *
IX. Финансово-хозяйственная деятельность		
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	+
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	+
X. Вакантные места для приема (перевода)		
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	+	+
Всего	17 (15**)	50 (44**)

Условные обозначения:

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

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

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

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

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

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	+
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	+
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+
4. Информация о режиме, графике работы	+	+
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	+ *
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	+
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы,	+	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.		
13.Отчет о результатах самообследования	X	+
14.Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+ *	+ *
15.Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	X	+ *
16.Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	+ *
IV. Образование		
17.Информация о реализуемых уровнях образования	X	+
18.Информация о формах обучения	X	+
19.Информация о нормативных сроках обучения	X	+
20.Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	+ *	+ *
21.Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	+
22.Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+
23.Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	+ *
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	+
25.Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
обеспечения образовательного процесса		
26.Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	X	+
27.Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	+ *
28.Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	+
29.Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	+ *	+ *
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		
30.Уровень образования	X	+ *
31.Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	+ *
32.Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	+ *
33.Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	+ *	+ *
V. Образовательные стандарты		
34.Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	X	+

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
VI. Руководство. Педагогический состав		
35.Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+
36.Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	X	+
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37.Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
38.Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
39.Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+ *	+ *
40.Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
41.Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
42.Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	+
43.Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44.Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	+ *

Перечень информации	на информацион- ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
45.Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	+
46.Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	+ *
IX. Платные образовательные услуги		
47.Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+ *	+ *
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
48.Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	+
49.Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	X	+
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
50.Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	X	+
Всего	15(И_{норм} **)	50(И_{норм} **)

Условные обозначения:

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

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

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

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

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. 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 Кагальницкого района Ростовской области

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

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» наибольший результат *99,02 балла* набрало Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок».

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Кагальницкого района Ростовской области, представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	99,02	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	95,27	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	89,68	100,00	3
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	82,00	100,00	4
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	76,88	100,00	5
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	70,90	100,00	6

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг максимальный балл 99,24 балла из 100 возможных набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Кагальницкого района Ростовской области, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	99,24	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	98,85	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	98,01	100,00	3
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	97,91	100,00	4
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	95,28	100,00	5
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	94,06	100,00	6

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат 86 из 100 возможных баллов – набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Кагальницкого района Ростовской области, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	86,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	72,00	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	64,00	100,00	3
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	64,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	58,00	100,00	4
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	56,00	100,00	5

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» 100 баллов набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Кагальницкого района Ростовской области, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	98,68	100,00	2
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	98,54	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	98,18	100,00	4
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	95,90	100,00	5
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	94,38	100,00	6

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый высокий балл *100 из 100* у Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Кировская средняя общеобразовательная школа № 5.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Кагальницкого района Ростовской области, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	99,24	100,00	2
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	96,97	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	96,13	100,00	4
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	95,96	100,00	5
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	88,95	100,00	6

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области

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
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	100,00	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	100,00	100,00	
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	80,00	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	70,00	100,00	3

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	50,00	100,00	4
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	40,00	100,00	5

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 различаются.

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

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о 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. Максимально возможный балл 100,0 из 100 возможных, набрали 2 образовательные организации

Кагальницкого района Ростовской области: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек» и Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок».

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
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	100,00	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	100,00	100,00	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	90,00	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	90,00	100,00	
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	60,00	100,00	3
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	60,00	100,00	

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

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. Максимально возможный балл 100 из 100 у Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Кировская средняя общеобразовательная школа № 5.

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
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	97,56	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	96,69	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	95,68	100,00	4
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	94,75	100,00	5
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	94,70	100,00	6

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 Кагальницкого района Ростовской области набрали по данному показателю наивысший 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 Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	100,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	100,00	100,00	

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

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

Показатель 2.2. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

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

Наибольший балл 98,48 из 100 возможных набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5.

Таблица 4.5. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	98,48	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	97,70	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	96,03	100,00	3
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	95,82	100,00	4
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	90,55	100,00	5
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	88,12	100,00	6

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 4.6.

Таблица 4.6. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	80,00	100,00	1
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	60,00	100,00	2
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	60,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	60,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	60,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	40,00	100,00	3

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 4.7.

Таблица 4.7. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	80,00	100,00	1
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	60,00	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	40,00	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	40,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	40,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	20,00	100,00	4

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 Кагальницкого района Ростовской области набрали наивысший балл по данному показателю. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8.

Таблица 4.8. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	100,00	100,00	1
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	100,00	100,00	
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	100,00	100,00	
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	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.

Максимально возможный балл 100 из 100 возможных, набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9.

Таблица 4.9. 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
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	98,68	100,00	2
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	98,26	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	96,97	100,00	4
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	96,04	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	95,01	100,00	6

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 4.10.

Максимально возможный балл 100,0 из 100 возможных, набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5.

Таблица 4.10. 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
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	99,34	100,00	2
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	98,95	100,00	3
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	98,48	100,00	4

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	96,63	100,00	5
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	91,68	100,00	6

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 4.11.

Максимально возможный балл 100,0 из 100 возможных, набрали 2 образовательные организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5 и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7.

Таблица 4.11. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	100,00	100,00	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	98,26	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	97,35	100,00	3
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	96,44	100,00	4
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	96,22	100,00	5

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 4.12.

Максимально возможный балл 100,0 из 100 возможных, набрали 2 образовательные организации Кагальницкого района Ростовской области: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5 и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7.

Таблица 4.12. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	100,00	100,00	
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	97,56	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	96,03	100,00	3
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	94,33	100,00	4
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	89,70	100,00	5

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.

Максимально возможный балл 100,0 из 100 возможных набрали 2 образовательные организации Кагальницкого района Ростовской области: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5 и Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13.

Таблица 4.13. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	100,00	100,00	
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	96,49	100,00	2
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	94,70	100,00	3
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	92,68	100,00	4
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	80,59	100,00	5

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.

Максимально возможный балл 100,0 из 100 возможных, набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

Таблица 4.14. 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 Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	100,00	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	99,30	100,00	2
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	98,48	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	96,69	100,00	4
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	96,63	100,00	5
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	93,66	100,00	6

5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования Кагальницкого района Ростовской области 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 Кагальницкого района Ростовской области, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности.

В таблице 5.1 представлен рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Кагальницкого района Ростовской области,

Самый высокий балл итогового показателя независимой оценки качества образовательной деятельности набрало Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5 – *93,37 балла*.

Второе место заняло Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»– *91,29 балла*.

Третье место у Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1 набравшего *89,31 балла*.

Полный рейтинг по итоговому показателю независимой оценки приведен в таблице 5.1.

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования Кагальницкого района Ростовской области

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5	93,37	100,00	1
6. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	91,29	100,00	2
1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1	89,31	100,00	3
5. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	87,66	100,00	4
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7	86,31	100,00	5
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9	84,06	100,00	6

Гистограмма 1 Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования Кагальницкого района Ростовской области



6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области по результатам НОКУ

Проведенная независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области 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. Недостаточность условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

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

7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования Кагальницкого района Ростовской области

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

5. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а так же родителей (законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности.

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

Предложения и пожелания получателей образовательных услуг, полученные при проведении опроса, приведены в Приложении 5.

7.2 Предложения по итоговой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций Кагальницкого района Ростовской области

Основными направлениями 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 организаций муниципального образования Кагальницкого района Ростовской области, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2019 году

№ п/п	Наименование ОО
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9
5	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»
6	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»

Приложение 3

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

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

п/п	Показатели
.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами ² : - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

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

п/п	Показатели
.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды;

² Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

п/п	Показатели
	<ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

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

п/п	Показатели
.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов)

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

п/п	Показатели
.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном

п/п	Показатели
	обращения в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

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

п/п	Показатели
.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Приложение 5. Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
<p>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1</p>	<p>Занятия с 8.30 Улучшить обучение английского языка. Организовать условия для посещения инвалидами. Детей много, а помещений под классы не хватает необходимо строительство дополнительного корпуса Что бы было все доступно для детей Занятия начинать с 8.30 Класс находится возле туалета дышать нечем Необходимо ужесточение дисциплины учащихся Сделать стоянку для автомобилей. Очень неприятный запах в туалете и грязно. Необходимо принять меры по повышению профессионального уровня педагогического персонала. внеурочные мероприятия, секции, кружки Я бы очень желала, что бы некоторые учителя научились обращаться с детьми и родителями. Улучшение качества туалетов, заезд для колясок не удобны, обсуждать проблемы в классах более подробно на классных собраниях, секретарь в приёмной у директора далеко не вежливая, выражения в любых ситуациях "что хотели, что надо" хотелось бы более вежливо, а также младший персонал, ввести как раньше, чтобы дети мыли класс сами и научились ценить труд других. Необходим новый дополнительный корпус для начальных классов очень много детишек Кружки по развитию трудовых навыков у детей Сообщать о мероприятиях заранее Уделять больше внимания изучению английского языка Рассмотреть возможность приготовления пищи по системе " Шведский стол ", что позволит старшеклассникам питаться школе здоровой пищей. Классным руководителям больше вникать в проблемы класса Более качественное и разнообразное питание, доступность цен на продукты в буфете Ввести продленку КИМы учителей-предметников должны соответствовать формам контроля ВПР и итоговой аттестации. Прием учителей по графику Привлечение молодых педагогов и их мотивация! Школа обладает прекрасным техническим оснащением! Для получения знаний она обладает широким спектром услуг, но ей необходим капитальный ремонт. На косметическом она долго не протянет, а в станице она одна. Пожеланий нет</p>

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
	<p>Начинать уроки в 8 30 а то детям в школу надо вставать 6 00</p> <p>Улучшить качество туалетов, заезд на коляске не очень хороший, секретарь директора и младший персонал грубый, как раньше пусть дети убирают класс сами, чтобы начали ценить труд других.</p> <p>Введение дополнительных занятий для учеников (продленки)</p> <p>Главное, вовремя и незамедлительно оповещать родителей о происходящем. Всем большое спасибо, терпения и всего самого наилучшего</p> <p>Больше внимания уделять ученикам по предоставлению нового учебного материала по предметам на уроках, в целях уменьшения объёма работ, заданных на дом.</p> <p>Больше общения психолога с детьми. Меньше телефонов на уроках. Больше уделять внимания поведению детей, особенно на уроках. Научить многих детей уважать учителя.</p> <p>Хочется, чтобы учителя больше работали с детьми, а не с компьютером и бумажками!</p> <p>Хотелось бы, чтобы в кабинетах была новая качественная мебель, а то колготки покупать дорого</p> <p>Построить новую школу</p> <p>Строительство новой школы</p> <p>Вести продленку</p> <p>Улучшить кадровый состав педагогами, любящими детей и свою работу</p> <p>Побольше вне классной деятельности. Желательно совместно с родителями. Чтобы был контакт и между детьми и между родителями. Спасибо!!!!</p> <p>Больше контактного подхода и индивидуального к детям.</p> <p>Более организованно подходить к проведению общешкольных мероприятий</p> <p>Пожеланий нет</p> <p>Моё предложение состоит в том, чтобы количество учеников ограничивалось 25-ью. В каждом классе начальной школы 30 и более человек, учителю трудно уделить внимание всем, особенно отстающим.</p> <p>Размещение большей информации об организации в сети "Интернет"</p> <p>Хотелось, больше получать нужной информации при сдаче ЕГЭ. Детей контролируют только когда идут проверки. А так в целом полная показуха. Когда нужно, режима нет.</p> <p>Для школы нужна хорошая музыкальная аппаратура</p> <p>Нужен навес в начальной школе</p> <p>Нет спортивной площадке в начальной школе</p> <p>Поменять меню в начальной школе</p> <p>Спортивные принадлежности</p> <p>Заменить компьютеры</p> <p>Сделать ремонт фасада в начальной школе</p> <p>Охрана для начальной школы нужна</p>

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
	<p>Выделять деньги на ремонт классов Улучшение интернета Плохой интернет Наполняемость в младших классах очень большая Нет актового зала Хотелось бы ремонт за счёт школы Маленький актовый зал, очень мало места на праздниках Оказывать психологическую помощь некоторым учителям, чтобы они не орала на учеников, уважали их.</p>
<p>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5</p>	<p>Очень хочется, чтобы для нашей школы построили спортивный зал или хотя бы плоскостное спортивное поле. В наш спортивный век с нашим спортивным президентом нужно иметь спортивные сооружения. Очень хотелось, чтобы в школе функционировал спортивный зал. Хотелось бы лавочек на территории школьного двора Построить новый спортзал, а также спортивную площадку, забор Нужны лавочки на улице Асфальт положить со стороны фасада и спортзал построить Нужны полноценные беговые дорожки Нет уличных спортивных площадок и беговых дорожек Необходимо видео наблюдение в классах Построить спортзал</p>
<p>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7</p>	<p>Заасфальтировать двор и спортплощадку бы оборудовать</p>
<p>Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9</p>	<p>Исключить вторую смену, желательно чтобы дети учились все в одну смену Более качественно выбирать педагогов для обучения детей, в старших классах. Мало в учреждении кружков. Для начальной школы выделить отдельное здание Более разнообразное количество внеклассных кружков и спортивных секций Для детей с ОВЗ, в частности детей с НОДА, оборудовать комнату релаксации. Желателен специалист по ЛФК. Сделать для всех одну смену, чтобы дети не учились в две смены. Чтоб не было 2й смены, и заменить мебель и линолеум у классов В кабинках туалета необходимо поставить дверки на постоянной основе, а не только на время комиссии. Сделать для всех одну смену, чтобы дети не учились в две смены. Развивать внеклассную деятельность.</p>

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
	<p>Освободить учителей от рутинной бумажной работы. Больше контакта с детьми!</p> <p>Больше внимания детям.</p> <p>Корректное, равнозначное отношение к ученикам, классам, вне зависимости от статуса в обществе их родителей.</p> <p>Необходимо убрать вторую смену и организовать пятидневную учебную неделю</p> <p>"Очень хочется получать информацию о мероприятиях за несколько дней, а не за сутки и срочно обморочно к ним готовится.</p> <p>Хочу качественного подхода организаторов к школьным мероприятиям. А у нас получается, что за всё хвастаются, не хватает времени для подготовки и в итоге получается всё через одно место.</p> <p>Учебный процесс в целом устраивает. Только больше бы задавали писать сочинений.</p> <p>Учебную неделю сделать пятидневной</p> <p>Нужно предпринять меры, для того что бы, все дети ходили в одну смену!</p> <p>Кормить малоимущих тем же меню, как и остальных</p> <p>Нет продлёнки"</p> <p>Есть вторая смена. В основном обучаются дети 3-4-х классов. Не очень удобно. Правда планируется возведение модульного корпуса, но будет это не скоро.</p> <p>Хочется стабильности и уверенности в образовании</p> <p>Организовать услуги подачи заявлений о приеме в школу через сайт.</p> <p>Нет продлёнки"</p> <p>Бесплатное питание и убрать обучение в субботу</p> <p>Обучение специалистов для работы с детьми инвалидами, возможности подниматься на второй этаж, оборудование для спортзала для мало мобильных детей, кабинет и ставка логопеда.</p> <p>Поменять мебель</p> <p>Сделать учебную неделю пятидневной</p> <p>Убрать вторую смену начальной школы; сменить школьную программу - «Школа России» отвратительная программа.</p> <p>ПЯТИДНЕВНАЯ учебная неделя!!!! Вместо бесконечных ТЕСТОВ и проверочных работ-ЖИВЫЕ ответы детей. История, биология, география, литература, обществознание: дети должны разговаривать, пополнять свой словарный запас, учиться строить предложения и формулировать мысли в процессе повествования!</p> <p>Требуем (просим) соблюдать требования к ОБЪЕМУ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ, что бы объём домашних заданий не превышал норматив ФГОС. Зачастую преподаватели делают упор на сильных детей в классе и отмахиваются от детей послабее: «НЕ УСПЕЛ-ТВОИ ПРОБЛЕМЫ", дети чувствуют себя ущербными после подобного отношения к ним. На музыке и технологии БЕСКОНЕЧНАЯ ПИСАНИНА! Пусть дети поют и</p>

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
	<p>мастерят! НЕ ВОВРЕМЯ ВЫСТАВЛЯЮТСЯ ОЦЕНКИ В ДНЕВНИКИ. (В раздевалках воруют)</p> <p>Ко всем детям относиться одинаково и не делить их на умных и глупых.</p> <p>Убрать рабочую субботу, перераспределить нагрузку на пять дней!!!</p> <p>Медицинская сестра не достаточно квалифицирована. Дает детям таблетки, не зная, есть ли у них аллергия на данный препарат, не правильно обрабатывает раны и пренебрегает детскими жалобами. Детей находящихся на "бесплатном питании" насильно заставляют съесть порции, не выпускают из столовой. Пренебрежительно к ним относятся.</p> <p>У детей нет выходных! Воскресенье проходит за уроками и подготовкой к школе. Дети ни выспаться не могут, ни съездить куда то. Сделайте пятидневку! Соберем подписи, поедем в областную администрацию, делаем все от нас родителей зависящее.</p> <p>Поднимите на общешкольном собрании вопрос о бесконечных подарках и презентях учителям и детям, о празднованиях дней рождений и т.д. Школа-образовательное, а не развлекательное учреждение. И поборы эти денежные не всем по карману, а не сдашь-смотрим криво на ребенка и пальцем тыкают. Некоторые, что бы сдать эти деньги на подарки-отдают последние копейки. Верните детям детство! Дайте им два выходных!</p> <p>Переведите детей на пятидневный график</p> <p>Организуйте переход школы от шести к пятидневной неделе</p> <p>Для инвалидов создать побольше благоприятных условий</p> <p>Почему при сдаче ЕГЭ наша школа выезжает в район, а первая пишет в родных стенах? Очень плохо готовят в школе к ЕГЭ, хотелось бы лучше, все одиннадцати классики посещают репетиторов за деньги, а школа для чего?</p> <p>Ужасный подъезд к школе. Высадка/посадка школьников.</p> <p>Площадка перед школой занята машинами сотрудников, утром проблематично найти безопасный вариант высадки школьника.</p> <p>Отменить у младших классов вторую смену.</p> <p>Обучение по 5-дневной системе</p> <p>Заменить мебель, отремонтировать спортзал.</p> <p>Форма одежды для учителей</p> <p>Не объединят 2 разных класса в один, так как учитель не успеваешь объяснить тему 2 разным классам за 40 минут. Полного получения образования ребенок не получает, начальные классы это фундамент всего получаемого образования. Нельзя объединят 2 разных класса в один, учителей хватает, но почему-то классы объединяют.</p> <p>Убрать вторую смену, маленьким детям ходить ночью не безопасная, встречать деток не все могут.</p> <p>Учителям, которые не готовы помогать детям отстающим детям от учебной программы самим пройти переквалификацию.</p>

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
	<p>Уменьшить нагрузку на детей. На мой взгляд есть лишние предметы.</p> <p>Уменьшить нагрузку на детей. На мой взгляд есть лишние предметы.</p> <p>Школа большая, а педагог-психолог один. Стало больше детей, нуждающихся в помощи психолога.</p> <p>Отсутствуют квалифицированные учителя физики, математики, геометрии. Уровень моих знаний в этих предметах, полученные 25 лет назад, выше. С какой базой мои дети прейдут к сдаче у ЕГЭ?</p> <p>Необходим более близкий контакт с каждым ребенком при оказании образовательных услуг. Настроить взаимосвязь между родителями и учителями по всем необходимым вопросам, а не только на род.собраниях. Исключение "любимчиков" в классах. Организовать вовлеченность и заинтересованность детей в учебные процессы.</p> <p>Хотелось бы отмены обучения детей 3 и 4 классов во вторую смену</p> <p>Хорошее отношение и привилегии больше всего доступны отличникам. Ученикам ниже по статусу "отличник" привилегии меньше и только если ученик будет вымалывать данную привилегию. А так же на личной почве проявляют плохое отношение к учащимся. Перейдем к теме об одежде, в правилах о школьной форме не указано то, что запрещают учителя и директор (на пример: высокие гольфы), а так же в правилах имеется пункт о том, что учителя должны подавать пример одежды для учащихся, чего собственно они не делают.</p> <p>Остальные жалобы представлены в анкете.</p> <p>"Должны присутствовать дополнительные кружки, для улучшения успеваемости учеников</p> <p>Установить сплит-системы в кабинетах и актовом зале</p> <p>Больше свободы классным руководителям в работе с детьми, меньше отчётных обязательных мероприятий; которые напрягают и детей, и родителей, и классных руководителей.</p> <p>Нужен компетентный учитель информатики</p> <p>Установить сплит-системы в кабинетах и актовом зале</p> <p>Больше внимания ученикам, а не письменным отчётам учителей.</p> <p>А также если в школе имеются дети инвалиды, которые не могут самостоятельно передвигаться. Предоставите им автоматическое передвижение с этажа на этаж - это лифт. Ведь мы живём в 21 веке и это всё реально и доступно.</p>
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»	<p>во время отключения воды, света не распускать детей домой, запасать воду, т.к. родители не всегда могут оставить детей дома</p> <p>Хотелось бы отсутствия проблем с водой и электроэнергией.</p> <p>Детские площадки.</p> <p>Решать вопросы ремонта сада, группы НЕ ЗА СЧЁТ РОДИТЕЛЕЙ!!! спасибо</p> <p>Внедрения мультимедийных систем для обучения</p>

Организация	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг
	<p>Улучшение в питании Для детей, которые не кушают молочные продукты, предлагать альтернативное питание. Иначе они остаются голодными. Хотелось бы сократить количество детей на одного воспитателя. Новой современной детской площадки Увеличить график работы до 18-00. Так как у большинства родителей рабочий день до 18-00, а садик, к сожалению, в 17 часов никого нет. Почти всё устраивает Расширение групп для занятия с логопедом</p>
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»	<p>Камеры и более человеческое отношение к маленькому человеку Хотелось бы чтобы были какие - ни будь кружки для деток дополнительно "продлить график работы Необходимость выделения достаточного количества средств для нужд детей Образовательные дополнительные занятия Увеличить рабочий день детского сада, до 7 часов Только благодарность, за особый подход к каждому ребёнку! Садик находится около федеральной трассы, в утреннее время парковка занята, родителям приходится останавливаться с обеих сторон дороги, нет пешеходных переходов, не светофора, не ограничителей скорости (лежащих полицейских). Нет никакой безопасности перехода. Обеспечить лучшей финансовой поддержкой Обновить мебель, купить в каждую группу технические средства (ноутбук, проектор, проигрыватель, колонка, интерактивную доску) Возможность ввести пропускную систему при помощи карточек (как в Ростовских детсадах), без которых невозможно попасть на территорию посторонним. Побольше дополнительных кружков увеличить время работы детского сада отсутствует спортивный зал, дети занимаются в группах Хотелось бы, чтобы был дежурный воспитатель, который будет принимать детей раньше по времени Улучшить рацион питания, добавить больше овощей и фруктов</p>

АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

АКТ №1
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кагальницкая средняя общеобразовательная школа № 1

Регион: Ростовская область

Адрес: 347700, Ростовская область, Кагальницкий район, ст. Кагальницкая, ул. Вокзальная, 120

Ф.И.О. руководителя: Молодова Нина Алексеевна

Контактный телефон: 8 (886345) 96-3-92

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

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

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:

- информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах

взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности:

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

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

- доступностью записи на получение услуги:

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:

- 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)
- 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 №2
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Кировская средняя общеобразовательная школа № 5
Регион: Ростовская область

Адрес: 347709, Ростовская область, Кагальницкий район, ст. Кировская, ул. Ленина, 62

Ф.И.О. руководителя: Федосова Елена Ивановна

Контактный телефон: 8(86345)91751

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

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

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 адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений
- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о доступе к информационным системам и ИТ сетям

- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

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"
- 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:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- доступностью записи на получение услуги:

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:

- специальными креслами-колясками

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

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

АКТ №3
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Калининская средняя общеобразовательная школа № 7

Регион: Ростовская область

Адрес: 347719, Ростовская область, Кагальницкий район, п. Двуречье, ул. Первомайская, 37

Ф.И.О. руководителя: Вершинина Лариса Яковлевна

Контактный телефон: 8(6345) 9-36-95

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

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:

- о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)
- о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ
- наименование образовательной программы
- о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления

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»

Федерации», в частности:

- о местах нахождения структурных подразделений
- о адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений
- о адресах электронной почты структурных подразделений
- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- 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
- информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
- об общем стаже работы педагогического работника
- о стаже работы по специальности педагогического работника
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о доступе к информационным системам и ИТ сетям
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о наличии общежития, интерната
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

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

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- 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 «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
- 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 помощью 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%

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

в частности:

- довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100%

АКТ №4
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Новобатайская средняя общеобразовательная школа № 9

Регион: Ростовская область

Адрес: 347716, Ростовская область, Кагальницкий район, с. Новобатайск, ул. Ленина, 55.

Ф.И.О. руководителя: Даций Геннадий Александрович

Контактный телефон: 8 (86345) 99-2-67

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

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:

- о местонахождении образовательной организации и ее филиалов
- о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений; адреса электронной почты структурных подразделений
- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.
- о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)

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 адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений
- режим занятий обучающихся
- порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
- о направлениях подготовки и (или) специальности педагогических работников
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся
- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о наличии и условиях предоставления стипендий
- о наличии общежития, интерната
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

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"
- 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:

- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- 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:

- 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%

АКТ №5
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек»

Регион: Ростовская область

Адрес: 347700, Ростовская область, Кагальницкий район, ст. Кагальницкая, пер. Буденновский, 46

Ф.И.О. руководителя: Начиненная Анжелла Викторовна

Контактный телефон: 8 (86345) 9-60-98

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

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

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 адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений
- план финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год)
- режим занятий обучающихся
- порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
- о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией
- информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
- о наличии средств обучения и воспитания
- об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о доступе к информационным системам и ИТ сетям

- о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- о наличии общежития, интерната
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
- 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:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- 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)
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

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 №6
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Золотой петушок»

Регион: Ростовская область

Адрес: 347716, Ростовская область, Кагальницкий район, с. Новобатайск, ул. Ленина, 20А

Ф.И.О. руководителя: Блошенко Антонина Максимовна

Контактный телефон: 8(86345) 99-2-89

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

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности образовательной организации

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

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

- 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%