

ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«НЕЗАВИСИМЫЕ ЭКСПЕРТЫ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ»

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПО
ОБОБЩЕНИЮ И АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ БОЛЬШЕРЕЧЕНСКОГО МР, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Омск 2019

Оглавление

| | |
|---|----|
| Введение..... | 3 |
| Объекты независимой оценки ОО..... | 4 |
| Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки ОО..... | 4 |
| Инструментарий исследования..... | 6 |
| Результаты по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющих образовательную деятельность»..... | 7 |
| Результаты по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»..... | 10 |
| Результаты по критерию «Доступность услуг для инвалидов»..... | 11 |
| Результаты по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций»..... | 13 |
| Приложение 1..... | 14 |
| Приложение 2..... | 17 |

Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проведена общественной организацией «Независимые эксперты социальной сферы» в связи с заключением договора с Комитетом по образованию администрации Большереченского муниципального района по оказанию услуги: обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Независимая оценка проведена в отношении 8 образовательных организаций (далее – ОО). Деятельность ОО оценивалась по пяти критериям, определенным на федеральном уровне: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг инвалидов. Экспертами выступили члены общественной организации «Независимые эксперты социальной сферы».

В рамках организации независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, были осуществлены следующие работы:

- обобщение и анализ информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- подготовка отчета о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющих образовательную деятельность в Большереченском МР.

Цель проведения независимой оценки

«Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации».

(Источник: Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», статья 95.2; Федеральный Закон от 24.11.2017 №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказ Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "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 Минпросвещения России от 13.03.2019 №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 профессиональным общеобразовательным программам».

Объекты независимой оценки ОО

Независимая оценка проводилась в отношении следующих ОО:

1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Большереченского муниципального района Омской области «Такмыкская средняя общеобразовательная школа»
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Большереченского муниципального района Омской области «Почекуевская средняя общеобразовательная школа»
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Большереченского муниципального района Омской области «Уленкульская средняя общеобразовательная школа»
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Большереченского муниципального района Омской области «Шипицинская средняя общеобразовательная школа»
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Большереченского муниципального района Омской области «Чебаклинская средняя общеобразовательная школа»
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Большереченского муниципального района Омской области «Курносовская средняя общеобразовательная школа»
7. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Большереченского муниципального района Омской области «Красноярская средняя общеобразовательная школа»
8. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Большереченского муниципального района Омской области «Большереченский детский сад»

Критерии, показатели и индикаторы независимой оценки ОО

(в соответствии ФЗ от 24.11.2017 №392, Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 №114)

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями проводилась по четырем основным блокам критериев и характеризующим их показателям. Оценивались:

1) Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет" (далее - сайт).

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

2) Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

3) Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

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

- 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);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов).

4) Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении

в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5) Удовлетворенность условий ведения образовательной деятельности организаций

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Инструментарий исследования

Данные о качестве условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводились с помощью следующих методов исследования.

1). Для оценки степени открытости и доступности информации об ОО был выбран метод контент-анализа с использованием оценочного листа.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа применен для исследования наличия информации по показателям 1.1. и 1.2. критерия *«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»*.

Для оценивания соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами заполнялся оценочный лист.

Эксперт фиксировал наличие или отсутствие информации на официальном сайте организации и стендах в ОО по индикаторам, выделенным с позиции важности для родителей (законных представителей) обучающихся в ОО.

2). Для оценки комфортности условий осуществления образовательная деятельность, экспертами применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающий пять индикаторов.

Объектом исследования с использованием метода наблюдения стала деятельность организации (ее должностных лиц) по созданию комфортных условий для организации образовательной деятельности.

Предметом исследования явилась оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

В задачу эксперта входило заполнить лист наблюдения по ходу осмотра здания и территории, либо после проведенного осмотра.

3). Для получения данных по критериям «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» и «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг для инвалидов» был определен метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе удовлетворенности потребителей условиями ведения образовательной деятельности организаций, а также доступность услуг для инвалидов в ОО приняли участие респонденты: родители обучающихся (законные представители) как основные заказчики образовательных услуг дошкольного, начального и основного общего образования.

По результатам были построены ранкинги ОО по отдельным критериям.

Результаты по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющих образовательную деятельность»

Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлению Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» ОО должны формировать открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, тем самым обеспечивая информационную открытость ОО.

Оценивая открытость и доступность информации об ОО, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на сайте, но и наличие доступности взаимодействия с получателем услуг и доступности сведений о ходе рассмотрения обращения потребителей по телефону, электронной почте, с помощью других электронных сервисов.

Для оценки степени открытости и доступности информации об ОО эксперты использовали методы контент-анализа с использованием оценочного листа.

Рэнкинг ОО по результатам, полученным по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность»

В соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н максимальное количество баллов по трем показателям критерия «Открытость и доступность информации об образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность» составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по данному критерию, составил 97, минимальное – 82 (рис. 1)

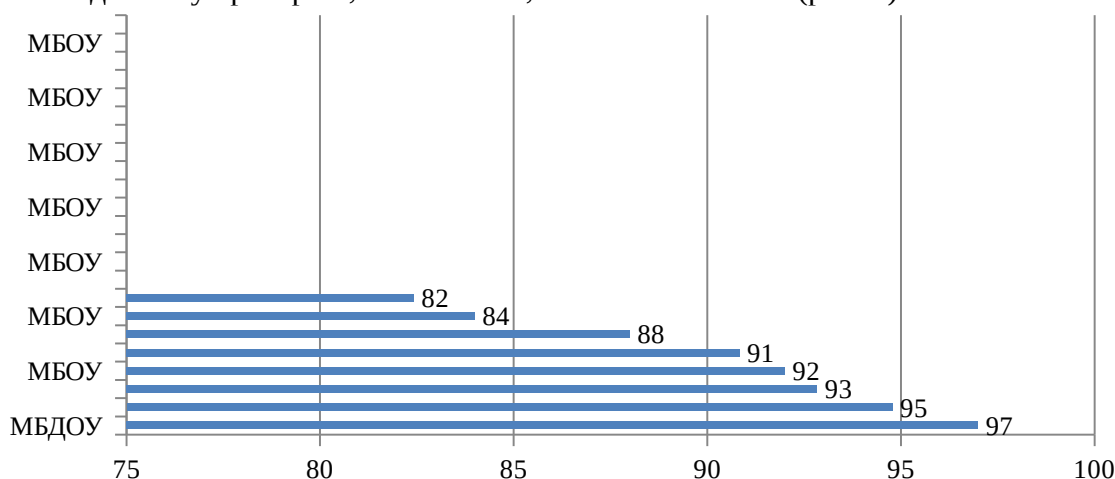


Рисунок 1. Рэнкинг ОО по открытости и доступности информации об ОО

В целом можно констатировать высокую степень открытости и доступности информации об ОО, так как средний балл по данному критерию по всем ОО составил 90 балл, что составляет 90% от максимального балла, который можно было получить.

Метод контент-анализа с использованием оценочного листа был применен для исследования наличия информации по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность», включающей:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:
- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет".
- Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:
- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");
- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке стендов и сайтов ОО составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по показателям 1.1.1 и 1.1.2 составил -100, минимальное – 80.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень открытости и доступности информации об ОО на информационных стендах и сайтах, так как в целом по всем ОО, участвующим средний балл составил 93,75, что отражено на рисунке 2.

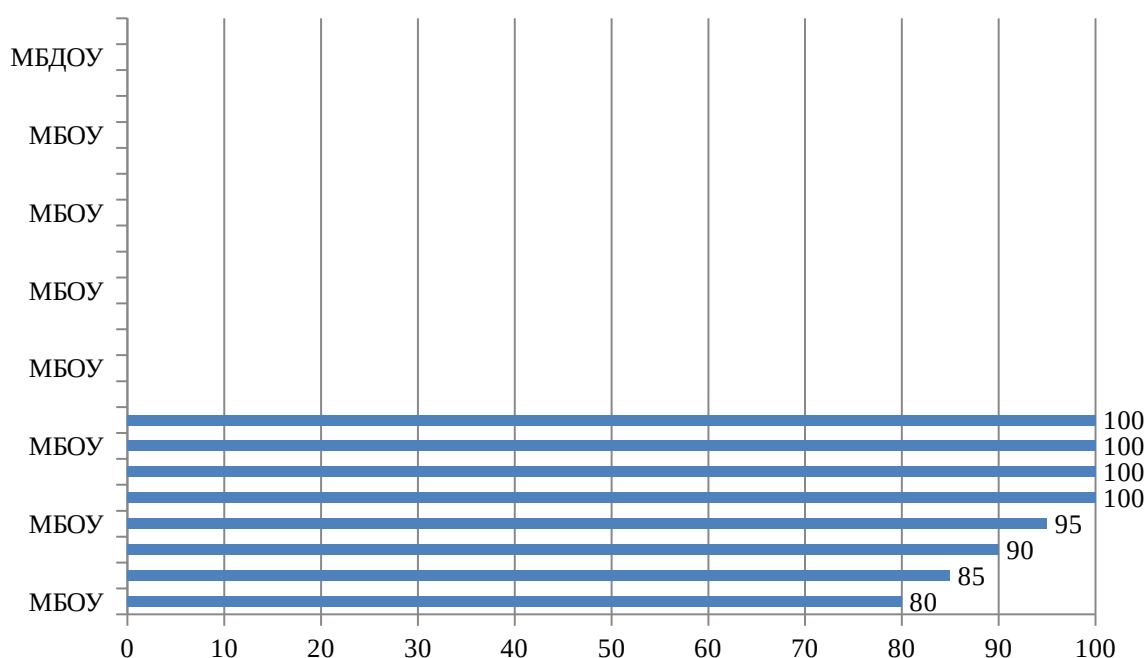


Рисунок 2. Сравнительная характеристика данных по показателям 1.1.1 и 1.1.2. критерия «Открытости и доступности информации», представляемой об ОО, составленная по результатам проведенного контент-анализа

Оценка среднего балла по индикаторам 1.1.1 и 1.1.2. показателя соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (определен в расчете деления суммы баллов всех сайтов и стендов ОО на количество сайтов и стендов):

Индикатор 1. Основные сведения – средний балл 10 из 10 (100%);

Индикатор 2. Структура и органы управления – средний балл 8,75 из 10 (87,2%);

Индикатор 3. Документы – средний балл 10 из 10 (100%);

Индикатор 4. Образование (уровни) – средний балл 10 из 10 (100%);

Индикатор 5. Образовательные стандарты – средний балл 9,38 из 10 (93,8%);

Индикатор 6. Руководство – средний балл 10 из 10 (100%);

Индикатор 7. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности средний балл 8,75 из 10 (87,2%);

Индикатор 8. Стипендия средний балл 9,38 из 10 (93,8%);

Индикатор 9. Платные образовательные услуги средний балл 10 из 10 (100%);

Индикатор 10. Финансово-хозяйственная деятельность средний балл 10 из 10 (100%);

Индикатор 11. Вакантные места для приема (перевода) средний балл 10 из 10 (100%).

Таким образом, данные индикаторы составляют более половины от максимального процента соответствия данному критерию (рис.3).

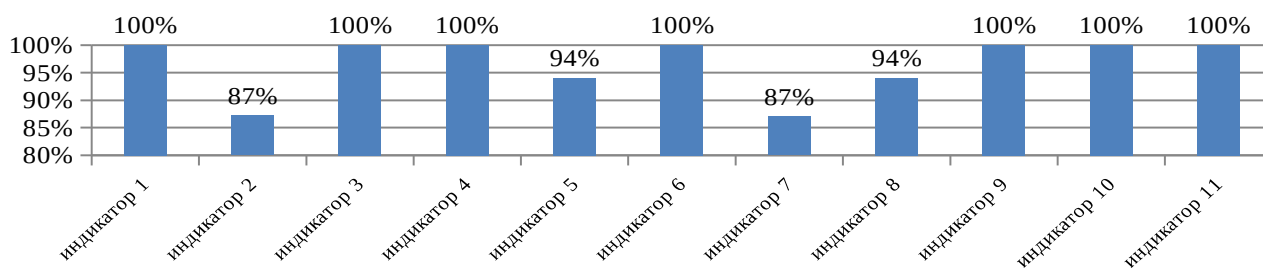


Рисунок 3. Оценка по результатам проведенного контент-анализа открытости и доступности информации в ОО отдельно по индикаторам

Анализ полученных данных показал, что на сайтах и стендах МБОУ "Почекуевская СОШ" отсутствуют разделы «Структура и органы управления», «Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности». На сайте МБОУ «Уленкульская СОШ» не заведены разделы «Образовательные стандарты» и «Стипендия». Указанные дефициты рекомендуем опубликовать на сайтах и информационных стендах.

Показатель «Наличие на официальном сайте ОО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» оценивался по 30 баллов за каждый функционирующий дистанционный способ, средний балл 91,3. На сайте МБОУ "Почекуевская СОШ", МБОУ «Уленкульская СОШ», МБОУ «Курносковская СОШ» не действует способ электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"). На сайтах МБОУ «Курносковская СОШ» и МБОУ «Красноярская СОШ» не действует техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Рекомендуем к исправлению.

Показатель 1.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)» определялся методом анкетирования участников образовательных

отношений. Средний балл по данному показателю составил 85 из 100, что свидетельствует о высокой доле получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на стендах и сайтах ОО.

Результаты по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Для оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, экспертами был применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, включающего пять индикаторов:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации.

Также анкетирование получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Рэнкинг ОО по результатам, полученным по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по данному критерию, составил 100, минимальное – 71(рис. 4).

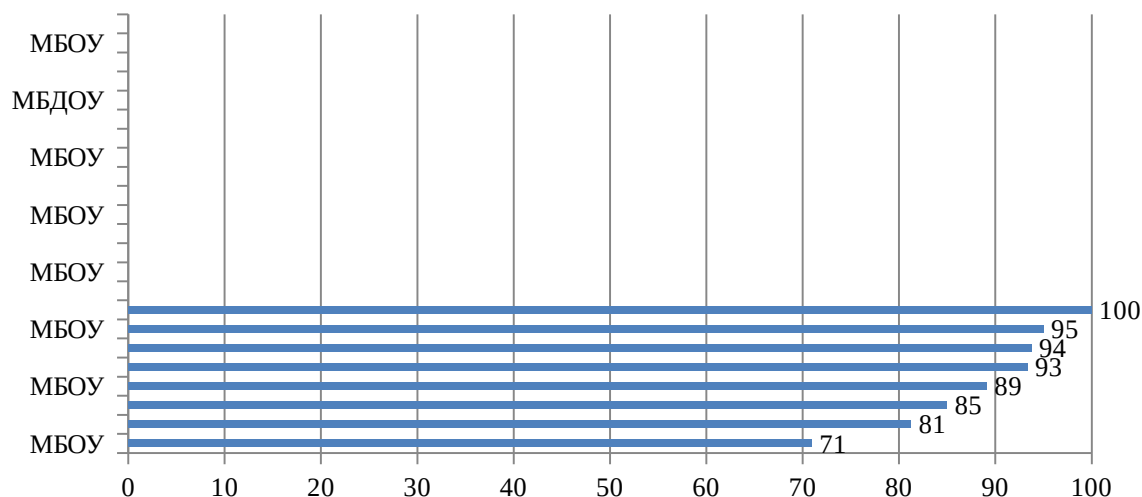


Рисунок 4. Рэнкинг ОО по комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Оценка деятельности ОО отдельно по индикаторам показателям «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

За наличие каждого индикатора можно было получить 20 баллов, максимальный балл по данному показателю составил 100.

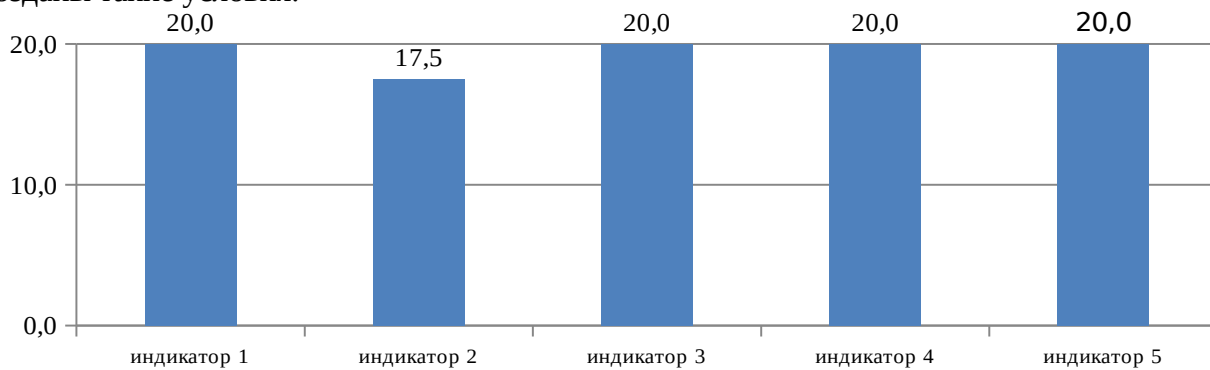
Индикатор 1. Наличие зоны отдыха (ожидания). По результатам проведенной оценки средний балл по всем ОО составил 20 из 20, т.е. в 100% проверенных ОО созданы такие условия.

Индикатор 2. Наличие и понятность навигации внутри организации. По результатам проведенной оценки средний балл по всем ОО составил 17,5 из 20: в 87,5% проверенных ОО данные условия созданы. В МБОУ «Почекуевской СОШ» нет понятной навигации внутри организации.

Индикатор 3. Наличие и доступность питьевой воды. По результатам проведенной оценки средний балл по всем ОО составил 20 из 20, т.е. в 100% проверенных ОО созданы такие условия.

Индикатор 4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. По результатам проведенной оценки средний балл по всем ОО составил 20 из 20, т.е. в 100% проверенных ОО созданы такие условия.

Индикатор 5. Санитарное состояние помещений организации. По результатам проведенной оценки средний балл по всем ОО составил 20 из 20, т.е. в 100% проверенных ОО созданы такие условия.



Рисуно

к 5. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Проведенная независимая экспертиза показала, что 80% респондентов удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень по комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, так как в целом по всем ОО, участвующим в исследовании, среднее количество баллов составило более половины из возможных (89 из 100 - 89%).

Результаты по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Для оценки доступности услуг для инвалидов, экспертами был применен метод наблюдения с использованием листа наблюдения, состоящего из двух показателей, включающих разные индикаторы. За наличие каждого индикатора можно было получить 20 баллов, максимальный балл по данному показателю составил 100.

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) средний балл 17,5 из 20 (87,5%), только в МБДОУ «Большереченский д/с» не оборудован пандусами;

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов средний балл 10 из 20 (50%). В МБОУ «Почекуевская СОШ», МБОУ «Чебаклинская СОШ», МБОУ «Красноярская СОШ» и МБДОУ «Большереченский д/с» нет выделенных автостоянок для инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов средний балл 0 из 20 (0%);

- наличие сменных кресел-колясок средний балл 0 из 20 (0%);

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации средний балл 0 из 20 (0%).

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации средний балл 0 из 20 (0%);
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля средний балл 0 из 20 (0%);
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) средний балл 0 из 20 (0%);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению средний балл 20 из 20 (100%);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации средний балл 10 из 20 (50%), только в 4 организациях оказывают такую помощь (МБОУ «Такмыкская СОШ», МБОУ «Шипицинская СОШ», МБОУ «Красноярская СОШ» и МБДОУ «Большереченский д/с»);
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому средний балл 20 из 20 (100%).

Для оценки показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)» использовался метод анкетирования. Удовлетворенность доступностью этой услуги составила 63%..

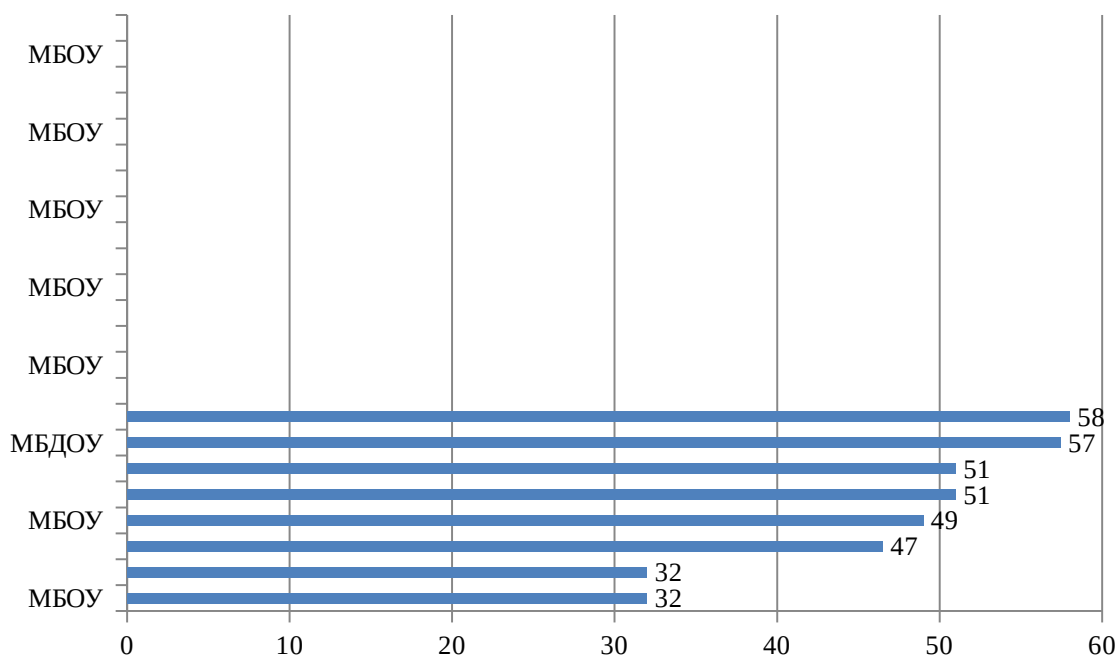


Рисунок 6. Ранжирование организаций по критерию «Доступности услуг для инвалидов»

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать низкую степень по доступности услуг для инвалидов, так как в целом по всем организациям, участвующим в исследовании, среднее количество баллов составило менее половины из возможных (47 из 100 – 47%).

Результаты по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций»

Для получения данных по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности организаций» был определен метод анкетирования.

В опросе приняли участие родители обучающихся (законные представители) – 185 человек.

Рэнкинг ОО по результатам, полученным по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат 100 набранных баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по данному критерию, составил 98 баллов, минимальное – 72.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень доброжелательности и вежливости работников, так как в целом по всем ОО, среднее количество баллов составило более половины из возможных (89 из 100–89%), что отражено на рисунке 7.

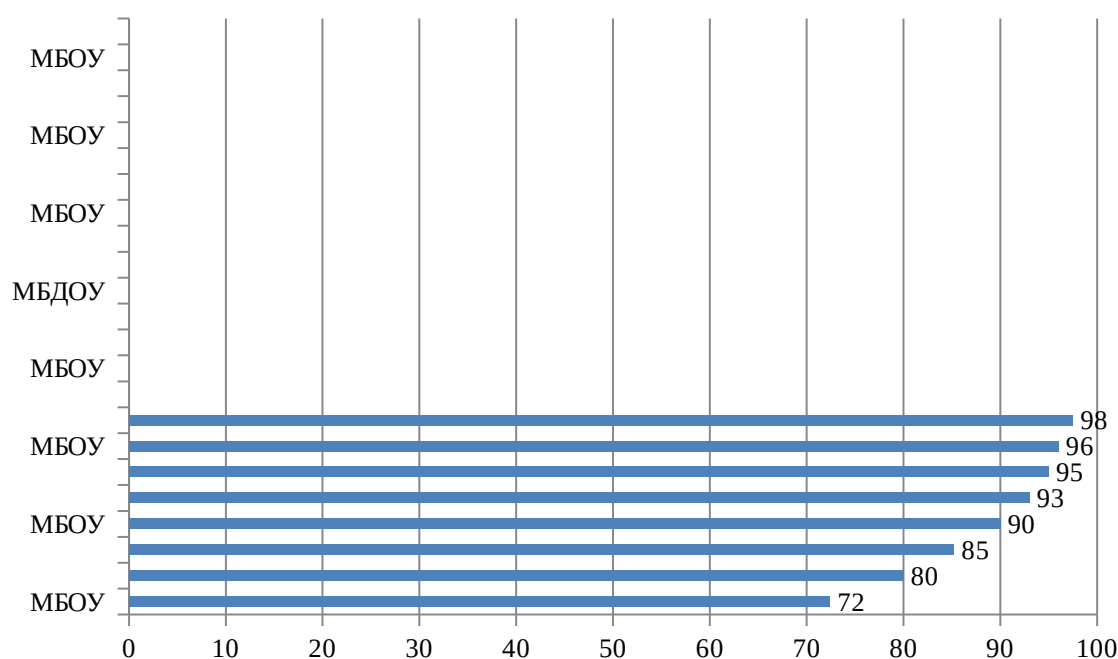


Рисунок 7. Рэнкинг ОО по результатам оценки доброжелательности, вежливости работников ОО

Степень удовлетворенности потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию составила 93 балла из 100. Однако степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию выше на 2 балла. Удовлетворенность потребителей доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия составила всего 67 баллов, повышение баллов по данному пункту не требует материальных затрат, а только вежливого ответа. В целом можно говорить о высокой степени удовлетворенности **потребителей доброжелательностью и вежливостью работников в каждой ОО Большереченского МР.**

Рэнкинг ОО по результатам, полученным по критерию «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат составляет 100 баллов. В результате проведенного исследования максимальное количество баллов, фактически набранное ОО по данному критерию, составил 97 баллов, минимальное – 67.

Согласно результатам проведенного исследования можно констатировать высокую степень удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности, среднее количество баллов составило более половины из возможных (81 из 100–81%), что отражено на рисунке 8.

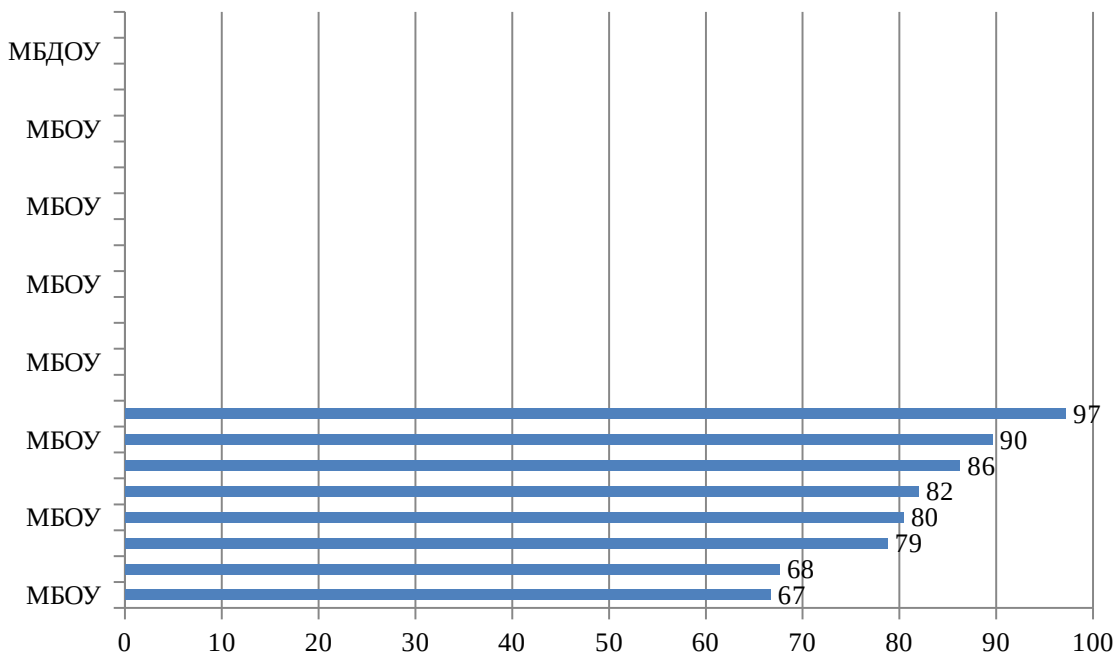


Рисунок 8. Рейтинг ОО по результатам оценки удовлетворенности условиями ведения образовательной деятельности ОО

В МБОУ «Курносовская СОШ» больше половины респондентов не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, при возможности выбора организации. В остальных ОО степень готовности рекомендации составила 72%. На 89% все респонденты удовлетворены графиком работы ОО. В целом условиями оказания образовательных услуг в организациях удовлетворены 91 % респондентов.

Таким образом, потребитель удовлетворен на 81% условиями ведения образовательной деятельности в каждой ОО Большереченского МР.

Результаты в разрезе ОО по критерию «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»

| № п/п | Наименование ОО | 1.1. | 1.2 | 1.3. | К1 |
|---------------------|-----------------------------|--------------|--------------|-----------|-----------|
| 1 | МБДОУ "Большереченский д/с" | 100 | 100 | 93 | 97 |
| 2 | МБОУ "Такмыкская СОШ" | 100 | 100 | 87 | 95 |
| 3 | МБОУ "Красноярская СОШ" | 100 | 90 | 90 | 93 |
| 4 | МБОУ "Чебаклинская СОШ" | 100 | 100 | 80 | 92 |
| 5 | МБОУ "Шипицинская СОШ" | 100 | 100 | 77 | 91 |
| 6 | МБОУ "Курносовская СОШ" | 100 | 60 | 100 | 88 |
| 7 | МБОУ "Уленкульская СОШ" | 90 | 90 | 75 | 84 |
| 8 | МБОУ "Почекуевская СОШ" | 80 | 90 | 79 | 82 |
| средний балл | | 96,25 | 91,25 | 85 | 90 |

Результаты в разрезе ОО по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

| № | Название ОО | 2.1 | 2.3. | К2 |
|---------------------|-----------------------------|-------------|-----------|-----------|
| 1 | МБОУ "Шипицинская СОШ" | 100 | 100 | 100 |
| 2 | МБДОУ "Большереченский д/с" | 100 | 90 | 95 |
| 3 | МБОУ "Уленкульская СОШ" | 100 | 88 | 94 |
| 4 | МБОУ "Курносовская СОШ" | 100 | 87 | 93 |
| 5 | МБОУ "Такмыкская СОШ" | 100 | 78 | 89 |
| 6 | МБОУ "Чебаклинская СОШ" | 100 | 70 | 85 |
| 7 | МБОУ "Красноярская СОШ" | 100 | 63 | 81 |
| 8 | МБОУ "Почекуевская СОШ" | 80 | 62 | 71 |
| средний балл | | 97,5 | 80 | 89 |

Результаты в разрезе ОО по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

| № | Название ОО | 3.1 | 3.2. | 3.3. | К3 |
|---------------------|-----------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | МБОУ "Уленкульская СОШ" | 40 | 40 | 100 | 58 |
| 2 | МБОУ "Шипицинская СОШ" | 40 | 60 | 71 | 57 |
| 3 | МБОУ "Курносовская СОШ" | 40 | 60 | 50 | 51 |
| 4 | МБОУ "Такмыкская СОШ" | 40 | 60 | 50 | 51 |
| 5 | МБОУ "Чебаклинская СОШ" | 20 | 40 | 90 | 49 |
| 6 | МБДОУ "Большереченский д/с" | 0 | 60 | 75 | 47 |
| 7 | МБОУ "Красноярская СОШ" | 20 | 40 | 33 | 32 |
| 8 | МБОУ "Почекуевская СОШ" | 20 | 40 | 33 | 32 |
| средний балл | | 27,5 | 50 | 63 | 47 |

Результаты в разрезе ОО по критерию

«Доброжелательность, вежливость работников»

| № | Название ОО | 4.1 | 4.2. | 4.3. | К4 |
|---------------------|-----------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|
| 1 | МБОУ "Уленкульская СОШ" | 100 | 100 | 88 | 98 |
| 2 | МБОУ "Курносковская СОШ" | 100 | 100 | 80 | 96 |
| 3 | МБОУ "Шипицинская СОШ" | 100 | 96 | 83 | 95 |
| 4 | МБДОУ "Большереченский д/с" | 95 | 98 | 78 | 93 |
| 5 | МБОУ "Красноярская СОШ" | 92 | 100 | 67 | 90 |
| 6 | МБОУ "Такмыкская СОШ" | 87 | 96 | 61 | 85 |
| 7 | МБОУ "Чебаклинская СОШ" | 90 | 90 | 40 | 80 |
| 8 | МБОУ "Почекуевская СОШ" | 81 | 81 | 38 | 72 |
| средний балл | | 93 | 95 | 67 | 89 |

Результаты в разрезе ОО по критерию «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»

| № | Название ОО | 5.1 | 5.2. | 5.3. | К5 |
|---------------------|-----------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|
| 1 | МБДОУ "Большереченский д/с" | 100 | 90 | 98 | 97 |
| 2 | МБОУ "Шипицинская СОШ" | 96 | 96 | 83 | 90 |
| 3 | МБОУ "Красноярская СОШ" | 83 | 88 | 88 | 86 |
| 4 | МБОУ "Чебаклинская СОШ" | 80 | 90 | 80 | 82 |
| 5 | МБОУ "Такмыкская СОШ" | 70 | 91 | 83 | 80 |
| 6 | МБОУ "Уленкульская СОШ" | 50 | 100 | 88 | 79 |
| 7 | МБОУ "Почекуевская СОШ" | 52 | 81 | 71 | 68 |
| 8 | МБОУ "Курносковская СОШ" | 47 | 80 | 73 | 67 |
| средний балл | | 72 | 89 | 83 | 81 |

Приложение 2

Показатели оценки качества по организациям социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

| № | Название ОО | Sp |
|--|-----------------------------|-----------|
| 1 | МБОУ "Шипицинская СОШ" | 87 |
| 2 | МБДОУ "Большереченский д/с" | 86 |
| 3 | МБОУ "Уленкульская СОШ" | 82 |
| 4 | МБОУ "Такмыкская СОШ" | 80 |
| 5 | МБОУ "Курносовская СОШ" | 79 |
| 6 | МБОУ "Чебаклинская СОШ" | 78 |
| 7 | МБОУ "Красноярская СОШ" | 76 |
| 8 | МБОУ "Почекуевская СОШ" | 65 |
| Показатель оценки качества в Большереченском МР (Sou) | | 79 |