



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

**ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПРИ
ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
муниципальными бюджетными образовательными учреждениями
города Лесосибирска Красноярского края**

Ректор АНПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАЕ, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ

_____ В.И. Гам

« 20 » июня 2023 г.

ОМСК -2023



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	6
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	9
3. Организация и методика проведения независимой оценки	12
3.1. Критерии и показатели независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность	16
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета	18
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	21
5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность	29
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)»	30
5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	41
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»	55
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	60
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организациями»	64
5.6. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями	67
6. Рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности	70
Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг	84
Приложение 2. Результаты анкетирования потребителей услуг	89
Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1	92
Приложение 4. Информация для расчетов показателей Критерия 2	109
Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3	110
Приложение 6. Расчеты по критерию 4	114
Приложение 7. Расчет по Критерию 5	115
Приложение 8. Список экспертов	116



ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (НОКО), - оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательных организаций по получению данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности на основе общедоступной информации.

Независимая оценка качества условий оказания образовательных услуг образовательными организациями базируется на определенных показателях, которые выявляют способность образовательных организаций предоставить детям и подросткам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам НОК УООД муниципальными бюджетными образовательными учреждениями города Лесосибирска Красноярского края.

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными образовательными учреждениями города Лесосибирска Красноярского края проводилась в рамках Муниципального контракта № 10 от 26 мая 2023 года, который был заключен между Отделом образования администрации города Лесосибирска Красноярского края и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АНПОО «МАНО»).

АНПОО «МАНО» в соответствии с заключенным контрактом является организацией-оператором выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг организациями социальной сферы и полностью отвечает рекомендуемым требованиям к данным организациям, а именно:

- отсутствует конфликт интересов в отношении объекта оценки (то есть АНПОО «МАНО» не является государственной и/или муниципальной организацией, которая непосредственно сама оказывает услуги населению в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования);

- обеспечена открытость и доступность информации о деятельности оператора, включая информацию о методах и каналах сбора, обобщения и



анализа информации, опросные листы респондентов, обоснование выборки для опроса и представление этих сведений; сайт организации размещен в сети «Интернет»;

- у оператора имеются в наличии финансовые ресурсы, оборудование и другие материальные ресурсы, принадлежащие ему на праве собственности;

- у работников АНПОО «МАНО», задействованных в выполнении работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, имеется необходимая квалификация (в том числе профессиональное образование, опыт работы, связанный с предметом контракта, деловая репутация, достаточная численность таких работников - не менее пяти человек);

- опыт аналитической деятельности, связанной с предметом контракта, составляет пять лет;

- АНПОО «МАНО» не числится в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Подготовка отчета выполнялась сотрудниками организации-оператора АНПОО «МАНО» на основе полученных результатов сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными учреждениями образования по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждений, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- а) родителями (законными представителями):

- в целях выбора места обучения для своих детей;



- для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;
- для оценки возможностей продолжения образования детей по тем или иным образовательным программам;
- б) организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в целях:
 - оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, на него влияющих;
 - оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и/или иных заинтересованных организаций;
 - определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества условий образовательной деятельности;
- в) заинтересованными организациями – для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.
- г) коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность – в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач развития и т.д.
- д) федеральными и региональными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления – в целях принятия управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов и др.



1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Для понимания эффективности работы той или иной образовательной организации важно знать не только уровень развития и знаний воспитанников, обучающихся, но и иметь представление:

- о прозрачности деятельности образовательных учреждений;
- об уровне удовлетворенности родителей взаимоотношениями с педагогическим персоналом;
- об условиях, в которых функционирует каждая образовательная организация, включая материально-техническое обеспечение, медицинское обслуживание, организацию питания, доброжелательность работников и т.д.

Важным механизмом, обеспечивающим успешное решение перечисленных задач, служит независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, которая позволит аккумулировать сведения, отсутствующие в государственной и ведомственной статистике, обеспечит уточнение существующих проблем, создаст основу для корректировки деятельности каждой отдельной взятой организации и образовательной политики в целом.

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

Объект исследования: образовательная деятельность муниципальных учреждений образования, осуществляющих образовательную деятельность.
Предмет: качество условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными образовательными учреждениями города Лесосибирска Красноярского края.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- выявление и анализ практики создания условий осуществления образовательной деятельности;
- получение сведений о качестве условий осуществления образовательной деятельности организацией, осуществляющей



образовательную деятельность, от независимых оценщиков (родителей и/или законных представителей);

– выявление соответствия информации, размещенной на официальных сайтах организаций, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям, утвержденным приказом 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 общеобразовательным программам»:

- 1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации);
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Перечень показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности и порядок их расчета являются едиными и универсальными для проведения НОКО на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;

- обобщение полученных результатов;
- оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;

определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательными организациями города Лесосибирска Красноярского края;

- систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка отчета по результатам сбора и обобщения информации;



разработка рекомендаций по повышению качества условий оказания услуг образовательными организациями города Лесосибирска Красноярского края;

– обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве условий оказания услуг организациями образования.

В ходе проведения НОКО образовательной организации используются:

– а) данные официального сайта образовательной организации (ОО) через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта.

– б) другая статистическая и отчетная информация о деятельности образовательной организации, полученная с ее официального сайта.

– в) сведения, содержащиеся в отчетах о результатах самообследования образовательной организации.

– г) данные социологического опроса родителей (законных представителей).

Итоговый отчет по результатам сбора и обобщения информации содержит:

а) данные о муниципальных бюджетных образовательных учреждениях, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте учреждений образования и в других источниках;

в) результаты удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством условий осуществления образовательной деятельности, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности учреждениями образования (в баллах), и значения показателя оценки качества по учреждениям (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей;

д) основные недостатки в работе учреждений образования,



выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности учреждений образования.



2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

Нормативные правовые акты, регламентирующие проведение НОКО

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 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» (в ред. от 21.12.2021 № 414-ФЗ);
- Постановление Правительства РФ от 5 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования» (в ред. от 22.03.2022);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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 Министерства труда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,



социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

- Приказ Министерства просвещения РФ 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 общеобразовательным программам»;

– Примеры 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, подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 15.08.2019 года;

– Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.06.2020 № 28-0/1В-4286 «О проведении независимой оценки качества в связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции»;

– Письмо Министерства просвещения РФ от 28.02.2023 № 02-139 «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей)».

Сопутствующие нормативные правовые акты

- Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с изменениями на 11 июня 2021 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (с изменениями на 30 июня 2021 года);

- Постановление Правительства РФ от 20 октября 2021 года № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями на 18 августа 2016 года);

- Приказ Рособнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».



3. Организация и методика проведения независимой оценки

Этапы проведения исследования:

1. Подготовительный этап

- Разработка Программы исследования, включающей инструментарий;
- Согласование Программы исследования;
- Расчет выборки, соответствующей условиям технического задания;
- Разработка инструкции проведения анкетирования.

2. Полевой этап

- Мониторинг условий оказания услуг образовательными организациями;
- Анализ источников информации об условиях оказания услуг организациями (официальные сайты образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях образовательных организаций, официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»);
- Опрос получателей образовательных услуг в форме онлайн-анкетирования. Метод анкетирования используется как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Анкеты заполняются получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации. Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении. Для анкетирования получателей услуг используется программное обеспечение – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/анкетирования и опрашивания респондентов на мобильных устройствах). Онлайн-анкета получателей услуг размещена на Платформе, которая позволяет:
 - обеспечить защиту от «накрутки» и роботизированного заполнения анкет (ботов) (невозможность повторного заполнения анкеты с одного IP-адреса, использование CAPTCHA);



– контролировать достижение/недостижение минимального порога участия получателей услуг в независимой оценке (не менее 40% от рассчитанной выборочной совокупности в каждой образовательной организации).

Для обеспечения равных возможностей участия получателей услуг в независимой оценке осуществлены следующие виды работ:

а) распространение ссылки на онлайн-анкету среди образовательных организаций;

б) согласование с образовательными организациями следующих способов продвижения участия в НОКО получателей услуг: размещение приглашений на участие в независимой оценке и ссылки на анкету в официальных группах образовательной организации в социальных сетях и мессенджерах («ВКонтакте», «Одноклассники», «Facebook», «WhatsApp», «Viber» и иных).

3. Обработка данных

– Чистка массива данных, подготовка к обработке и обработка массива данных в программной среде;

– Кодировка ответов на открытые вопросы;

– Формирование таблиц линейного распределения ответов респондентов в процентных величинах (ответы на закрытые и открытые вопросы), включающих распределения ответов по образовательным организациям;

– Расчет количественных показателей независимой оценки в соответствии с Единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н;

– Формирование итоговых массивов данных, на основе которых осуществляется обработка, интерпретация полученных результатов; содержание описывается в соответствующих разделах отчета.

4. Аналитический этап

Подготовка отчета по результатам сбора и обобщения информации при проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности с выводами и рекомендациями.

Ожидаемые результаты:



- 1. Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;
- 2. Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, карточка анализа интернет-сайтов, карточка наблюдения условий);
- 3. Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общие критерии оценки;
- 4. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере образования (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
- 5. Документально оформленные результаты оценки каждой организации по параметрам, входящим в общие критерии оценки качества оказания услуг.

Методы оценки соответствуют приказу Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях в сети «Интернет». Изучение документации учреждений, по необходимости – совершение звонков, по возможности - визитов в образовательные организации.

2. Онлайн-анкетирование. Опрос удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности.

3. Экспертная оценка условий осуществления образовательной деятельности в организациях.

4. Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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», приказу Минпросвещения России 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»; методическим рекомендациям «Примеры 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», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года, методическим рекомендациям «Единый порядок расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей)».



3.1. Критерии и показатели независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

Качество условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями оценивалось по пяти критериям, определенным Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования»:

- 1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций;

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом 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 общеобразовательным программам» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019 года, Минпросвещения от 28.02.2023 № 02-139 «Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей».



3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации) об	1.1.	Анализ информации об организации на сайте bus.gov.ru и официальном сайте организации
		1.2.	Анализ официального сайта организации
		1.3.	Опрос родителей (законных представителей) для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Анкета для опроса респондентов, вопросы 6 и 8 (Приложение 1)
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1.	Изучение качества условий осуществления образовательной деятельности в помещении организации в представленных фотодокументах
		2.3.	Опрос родителей (законных представителей) для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н. Анкета для опроса респондентов, вопрос 9 (Приложение 1)
3.	Доступность образовательной деятельности для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности образовательной деятельности для инвалидов
		3.2.	Изучение качества условий доступности образовательной деятельности для инвалидов
		3.3.	Опрос родителей (законных представителей) для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, ее доступности для инвалидов в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н. Анкета для опроса респондентов, вопрос 11 (Приложение 1)



4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1.	Опрос респондентов для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н. Анкета для опроса респондентов, вопрос 12 (Приложение 1)
		4.2.	Опрос респондентов для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Анкета для опроса респондентов, вопрос 13 (Приложение 1)
		4.3.	Опрос респондентов для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Анкета для опроса респондентов, вопрос 15 (Приложение 1)
5.	Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности	5.1.	Опрос респондентов для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, их удовлетворенности в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Анкета для респондентов, вопрос 16 (Приложение 1)
		5.2.	Опрос респондентов для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Анкета для опроса, вопрос 17 (Приложение 1)
		5.3.	Опрос респондентов для выявления их мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Анкета для опроса респондентов, вопрос 18 (Приложение 1)



Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Анализ данных в программном пакете LibreOffice 7.4.

Этапы обработки данных:

1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.

2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.

3) Формирование сводного итогового массива по учреждениям.

4) Расчет стандартных показателей оценки качества условий образовательной деятельности.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по организациям в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями использовался рекомендуемый объем выборочной совокупности. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составлял 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600, согласно Методике 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н).

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(2)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;



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

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – *100 баллов*.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета IBM SPSS Statistics 28 и программы LibreOffice 7.4. Отчет по результатам исследовательской работы составлялся на базе программы LibreOffice 7.4.



4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями проводилась в июне 2023 года. В независимой оценке участвовало 9 учреждений. Общие данные организаций, осуществляющих образовательную деятельность, представлены в Таблице 2.

Предварительно учреждения, заявленные к независимой оценке, были проинформированы о дате и времени проведения анкетирования экспертной группой. До учреждений заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности учреждениями была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. По отзывам экспертных групп, в учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в создании качественных условий осуществления образовательной деятельности.



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Таблица 2. Общие сведения об организациях

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес учреждения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Адрес электронной почты	Кол-во обуч-ся	Кол-во обуч-ся инвалидов	Руководитель учреждения (контакты)
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1»	Лесосибирск Белинского, 21	http://www.lesou1.my1.ru	https://bus.gov.ru/info-card/288859	lesou1@mail.ru	784	8	Вычегжанина Наталья Федоровна
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №2»	Лесосибирск Победы, 48	http://lesou2.krn.eduru.ru/	https://bus.gov.ru/info-card/288860	lesou2@mail.ru	867	7	Власова Лариса Юрьевна
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4»	Лесосибирск Партизанская,3А	https://lesschool1.ru	https://bus.gov.ru/info-card/288861	lesschool4@mail.ru	854	5	Измайлова Наталья Яковлевна
4	Муниципальное	Лесосибирск	http://lshool5.n	https://bus.g	ou5@mail.ru	707	6	Зимарева



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

	бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа №5»	40 лет Октября, 12	arod.ru	ov.ru/info-card/288862				Наталья Сергеевна
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №6»	Лесосибирск Просвещения, 32	http://soch-6.ru	https://bus.gov.ru/info-card/288863	m@soch-6.ru	1083	12	Черепанова Татьяна Борисовна
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №8»	Лесосибирск, Комсомольская, 18	https://sites.google.com/site/strelkovskaaskola/	https://bus.gov.ru/info-card/288864	ou8@krasmail.ru	598	7	Шмидт Ольга Николаевна
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №9»	Лесосибирск 9 микрорайон, 5А	https://lesosib9.siteedu.ru/	https://bus.gov.ru/info-card/288868	ou9lesosibirsk@yandex.ru	1284	14	Цзян Елена Анатольевна



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей» города Лесосибирска	Лесосибирск Победы, 20А	http://leslicey.ru	https://bus.gov.ru/info-card/288867	ou15@mail.ru	1226	13	Радченко Оксана Дмитриевна
9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия» города Лесосибирска	Лесосибирск 7 микр, 10	http://www.gimnaziya.ru	https://bus.gov.ru/info-card/288852	lesgimn@mail.ru	854	10	Терновик Андрей Александрович



Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями образования проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3. Тип организаций

Тип образовательной организации	Количество образовательных организаций
Организация общего образования	9
Всего	9

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- онлайн-опрос родителей (законных представителей);
- экспертная оценка условий осуществления образовательной деятельности в организации.

- контент-анализ официального сайта учреждения, информационных стендов в помещении организации, информации на сайте bus.gov.ru.

В соответствии с Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации.

Приведем характеристику выборочной совокупности проведенного исследования (Таблица 4).



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Таблица 4. Характеристика выборочной совокупности

Образовательные организации	МБОУ «СОШ № 1»	МБОУ «СОШ № 2»	МБОУ «СОШ» № 4	МБОУ «ООШ № 5»	МБОУ «СОШ № 6»	МБОУ «СОШ № 8»	МБОУ «СОШ № 9»	МБОУ «Лицей»	МБОУ «Гимназия»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количество анкет	314	350	358	481	698	240	519	517	345
мужчины	66	36	46	61	67	39	128	137	62
женщины	248	314	312	420	631	201	391	380	283
Родители/законные представители	301	328	336	429	640	232	474	481	260
2-4 кл.	124	105	121	173	233	63	160	219	30
5-9 кл.	108	174	167	256	338	151	218	232	141
10-11 кл.	69	49	48	-	69	18	96	30	89
Обучающиеся старше 14 лет	13	22	22	52	58	8	45	36	85
Высшее образование	145	167	105	154	189	50	275	124	129



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Среднее профессиональное	92	83	138	229	305	124	165	354	115
Среднее общее	64	78	93	46	146	60	34	3	16
другое	13	22	22	52	58	8	45	36	85
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Приведем данные по общему количеству респондентов (Таблица 5).

Таблица 5. Количество респондентов, чел.

№ п/п	Наименование образовательной организации	Поступило анкет
1	МБОУ «СОШ № 1»	314 анкет – 40% получателей услуг (их законных представителей)
2	МБОУ «СОШ № 2»	350 анкет – 40% получателей услуг (их законных представителей)
3	МБОУ «СОШ № 4»	358 анкет – 42% получателей услуг (их законных представителей)
4	МБОУ «ООШ № 5»	481 анкет – 68% получателей услуг (их законных представителей)
5	МБОУ «СОШ № 6»	698 анкет – 64% получателей услуг (их законных представителей)
6	МБОУ «СОШ № 8»	240 анкет – 40% получателей услуг (их законных представителей)
7	МБОУ «СОШ № 9»	519 анкет – 40% получателей услуг (их законных представителей)
8	МБОУ «Лицей»	517 анкет – 42% получателей услуг (их законных представителей)
9	МБОУ «Гимназия»	345 анкет – 40% получателей услуг (их законных представителей)

Анализ данных Таблицы 5 показывает, что в анкетировании приняли участие 3822 респондента из генеральной совокупности 8257 человек. Выборочная совокупность составила 46%. Обеспечена репрезентативность выборки исследования по каждой образовательной организации отдельно и по группе образовательных организаций в целом.



5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайта исследуемых организаций. Поиск информационных объектов на официальном сайте организаций осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Методических рекомендациях Минпросвещения России от 28.02.2023 года.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, измерялась в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующего общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждений, определялся с учетом следующего правила (схемы):

«+» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя), информация представлена в полном объеме;

«-» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя), информация отсутствует (документ(ы) не представлен(ы));

«+-» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя), но информация представлена частично, не в полном объеме (.

Результаты мониторинга сайта представлены в Приложениях 3, 4.



5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации) ($P_{инф}$).

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте;

$I_{норм}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и официальном сайте организации совпадают;

$I_{норм-стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;



$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации установлено нормативными правовыми актами;

Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (4)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для расчета показателя 1.3. используется формула.

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\mathcal{C}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (5)$$

где:

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$Y_{\text{сайт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;



$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

Общий результат по критерию 1 (K^1) вычисляется по формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}) \quad (6)$$

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 3), заполним таблицу 6:



Таблица 6. Результаты по критерию 1.
Открытость и доступность информации об организации

1	2	3	4	5	6
№ п/п	Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными и правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл		30	30	40	100
1.	МБОУ «СОШ № 1»	25,53853755	30	39,60505431	95,14359186
2.	МБОУ «СОШ № 2»	24,50098814	30	37,64784053	92,14882867
3.	МБОУ «СОШ № 4»	25,27173913	30	39,17094623	94,44268536
4.	МБОУ «ООШ № 5»	20,91403162	30	39,16037261	90,07440423
5.	МБОУ «СОШ № 6»	26,70948617	30	38,64522215	95,35470832



6.	МБОУ «СОШ № 8	24,07114625	30	37,39747114	91,46861738
7.	МБОУ «СОШ № 9»	21,72924901	30	39,82145262	91,55070163
8.	МБОУ «Лицей»	18,67588933	30	40	88,67588933
9	МБОУ «Гимназия»	20,58794466	30	38,78646411	89,37440878
	Максимальный балл	30	30	40	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 1):

Интернет-сайты образовательных организаций должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за происходящим в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации образовательной организации и качестве условий осуществления предоставляемых услуг.

Исследование интернет-сайтов образовательных организаций осуществляли эксперты методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта. Учитывалось только наличие на сайте копий определенных документов, но не их содержание. Такие характеристики сайта, как особенности его дизайна, удобство поиска информации, скорость отклика на запросы и т.п. при формировании рейтинга не учитывались.

Сайты в наличии во всех образовательных организациях, на период проведения экспертизы работают, открываются, информация представлена.

Анализ оператором официальной информации об открытости и доступности информации о муниципальных бюджетных образовательных учреждениях города Лесосибирска Красноярского края показал:

- сайты организаций в целом оформлены в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной



организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»; приказа ФС по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 (ред. от 09.08.2021) «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации». Однако, образовательные учреждения не изменили формат документов в соответствии с обновленными требованиями федеральных нормативных актов;

- сайты организаций имеют унифицированный формат;
- главное меню сайтов содержит большой массив файлов, отражающих специфику деятельности образовательных организаций;
- для размещения информации на сайте каждой образовательной организации создан специальный раздел «Сведения об образовательной организации» (далее - специальный раздел). Информация в нем представлена в виде набора страниц, и (или) иерархического списка, и (или) ссылок на другие разделы сайта. Информация имеет общий механизм навигации по всем страницам специального раздела. Механизм навигации представлен на каждой странице специального раздела. Доступ к специальному разделу осуществляется с главной (основной) страницы сайта, а также из основного навигационного меню сайта.

Страницы специального раздела доступны в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без дополнительной регистрации, доступные для посетителей сайта ссылки на файлы, снабжены информацией, поясняющей назначение данных файлов. В специальном разделе размещена информация, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также иная информация, опубликованная по решению образовательной организации. Специальный раздел содержит подразделы:

- «Основные сведения»;
- «Структура и органы управления образовательной организацией»;
- «Документы»;
- «Образование»;
- «Образовательные стандарты»;



- «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав»;
- «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса»;
- «Стипендии и иные виды материальной поддержки»;
- «Платные образовательные услуги»;
- «Финансово-хозяйственная деятельность»;
- «Вакантные места для приема (перевода)»;
- «Доступная среда»;
- «Международное сотрудничество»;

Однако, не все подразделы заполнены. Так, например, в МБОУ «СОШ № 6» и МБОУ «Лицей» не заполнены разделы о финансово-хозяйственной деятельности, а в МБОУ «Гимназия» - о материально-техническом обеспечении, доступной среде.

- официальные сайты образовательных организаций адаптированы для лиц с нарушением зрения и слуха (для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению и слуху);

- прослеживается система в организации своевременного заполнения сайтов информацией, поддержке рабочего состояния, культуры оформления. Однако на сайтах много устаревшей информации не отправлено в архивные папки. В то же время информация не всегда обновляется в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений. Ряд обязательных для размещения документов датированы 2021, 2022 годом, а именно: отчеты о результатах самообследования (МБОУ «ООШ № 5»); информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) (МБОУ «СОШ № 4»); планы финансово-хозяйственной деятельности (МБОУ «СОШ № 9»). На сайтах МБОУ «СОШ № 1», МБОУ «ООШ № 5», МБОУ «СОШ № 6», МБОУ «СОШ № 8» в качестве действующих присутствуют локальные акты, изданные в образовательных организациях в 2013, 2014, 2015, 2017 годах. Изменения законодательства в последние 7-8 лет делают указанные документы образовательных организаций не актуальными, а кроме того, нарушен пятилетний период пересмотра локальных актов. Не во всех образовательных организациях новые документы заверены электронной подписью руководителей;



- для обеспечения доступности взаимодействия получателей образовательных услуг с руководителями муниципального уровня и самими организациями представлены телефоны и адреса электронной почты;
- соблюдаются нормативные требования к работе с персональными данными на сайтах всех образовательных организаций;
- представлены методические документы для обеспечения образовательного процесса; информация о ФГОС с приложением копий или ссылками на полную версию; образовательные программы по направлениям образовательной деятельности;
- размещены организационные документы;
- обновляется новостной раздел, представлены фотодокументы (с соблюдением требований к персональным данным) о проводимых мероприятиях.

Следует отметить при этом, что не вся информация на сайтах обновлена в соответствии с последними нормативными документами, а именно: Постановлением Правительства РФ от 20 октября 2021 года № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» и приказом Рособнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

Так, например, информация о языке(х), на котором(ых) осуществляется образование (обучение), о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физических и (или) юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами) размещается на сайте образовательной организации в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью.



Таблица 7. Основные информационные дефициты:

ОО	Параметры программы изучения (Приложение 3)
МБОУ «СОШ № 1»	Стенд 6 Сайт 18, 22, 26, 28, 30, 36, 38, 42, 43, 44, 45, 49
МБОУ «СОШ № 2»	Стенд 9, 12 Сайт 17, 18, 19, 20, 24, 26, 36, 41, 44
МБОУ «СОШ № 4»	Стенд Сайт 14, 15, 18, 20, 22, 24, 27, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 44, 45
МБОУ «ООШ № 5»	Стенд 9, 12 Сайт 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 26, 27, 28, 31, 34, 35, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45
МБОУ «СОШ № 6»	Стенд 6 Сайт 14, 15, 18, 24, 42, 43, 44, 45, 49
МБОУ «СОШ № 8	Стенд 6, Сайт 14, 15, 17, 18, 22, 26, 34, 36, 37, 38, 39, 42, 44, 45, 49
МБОУ «СОШ № 9»	Стенд 6, 9, 12 Сайт 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 26, 35, 36, 37, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 49
МБОУ «Лицей»	Стенд 5, 6, 7, 9, 12 Сайт 9, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 26, 34, 37, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 48, 49
МБОУ «Гимназия»	Стенд 6, 11 Сайт 11, 12, 14, 15, 18, 22, 24, 26, 27, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 49



Анализ приведенных данных показывает, что наибольший коэффициент релевантности информации обеспечивается в МБОУ «СОШ № 6» (0,83), МБОУ «СОШ № 2» (0,82), МБОУ «СОШ № 1» (0,79).

По индикатору 1.2. изучалась информация об организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия);

- по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов);

- с помощью электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- организация форума (наличие технической возможности внесения предложений: электронная форма для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью образовательной организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан.

В целом, в организациях обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи: приведены телефоны, адреса электронной почты. Во всех образовательных организациях представлена возможность обратиться с вопросом, написать сообщение, отправить письмо через Обратную связь. К сожалению, не используется на сайтах техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Три способа организации взаимодействия с потребителями образовательных услуг имеют все образовательные организации, пять способов – 5 учреждений. В качестве замечания следует отметить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайтах не всех организаций.

По индикатору 1.3. – значение индикатора 40 баллов из 40 (МБОУ «Лицей»), еще 4 учреждения – более 39 баллов, остальные – 37-38 баллов. Таким образом, 97-100% от общего числа опрошенных



удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Рекомендации по Критерию 1:

1. Совершенствование работы сайтов образовательных организаций, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией;

2. Активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайте и стендах образовательных организаций.

3. Размещение на официальных сайтах организаций раздела «Часто задаваемые вопросы», обеспечение возможности выражения мнений о качестве условий осуществления образовательной деятельности через проведение опросов с помощью анкеты или гиперссылки на нее с определенной периодичностью.

4. Проведение целенаправленной и системной работы по привлечению активных пользователей сайтов образовательных организаций, способствующей воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся

5. Устранение указанных информационных дефицитов.



5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки показателя 2.1. комфортности условий ($P_{\text{комф.усл}}$) использовалась программа оценки, представленная в Приложении 4.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги ($P_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (7)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) вычисляется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (8)$$

где:

$y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.



Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

$$K^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}) \quad (9)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложение 4), заполним Таблицу 8.

Таблица 8. Результаты по критерию 2
«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($\Pi_{\text{комф.усл}}$)	Значение показателя 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)	Итого баллов по критерию 2 (K^2)
	Максимальный балл	50	50	100
1.	МБОУ «СОШ № 1»	50	48,40764	98,40764
2.	МБОУ «СОШ № 2»	50	40,14286	70,14286



3.	МБОУ «СОШ № 4»	50	44,8324	94,8324
4.	МБОУ «ООШ № 5»	50	46,0499	96,0499
5.	МБОУ «СОШ № 6»	50	43,83954	93,83954
6.	МБОУ «СОШ № 8	50	43,125	93,125
7.	МБОУ «СОШ № 9»	50	49,22929	99,22929
8.	МБОУ «Лицей»	50	50	100
9.	МБОУ «Гимназия»	50	46,95652	96,95652
	Максимальный балл	50	50	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ информации на основании оценок организации-оператора по критерию оценки комфортности условий осуществления образовательной деятельности показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Максимальный результат 100 баллов – у МБОУ «Лицей» (Приложение 2). Остальные образовательные организации получили от 70 до 99 баллов. Приведем результаты оценки комфортности (в целом) условий осуществления образовательной деятельности (Таблица 9).

Таблица 9. Результаты анкетирования
(удовлетворены комфортностью)

ОО	Количество респондентов	Удовлетворены	%
1	2	3	4
МБОУ «СОШ № 1»	314	304	96,8
МБОУ «СОШ № 2»	350	281	80,3
МБОУ «СОШ № 4»	358	321	89,7
МБОУ «ООШ № 5»	481	443	92



МБОУ «СОШ № 6»	698	612	87,7
МБОУ «СОШ № 8	240	207	86,3
МБОУ «СОШ № 9»	519	511	98,5
МБОУ «Лицей»	517	517	100
МБОУ «Гимназия»	345	324	93,9
1	2	3	4

Опрошенные в анкетировании получатели услуг выразили благодарность педагогическим коллективам за созданные условия, отмечая, что «все устраивает», «всем довольны», «замечаний нет».

По совершенствованию комфортности условий осуществления образовательной деятельности выражены следующие замечания респондентов (Таблица 10).

Таблица 10. Замечания по качеству условий осуществления образовательной деятельности

ОО	Основные замечания (количество упоминаний)
МБОУ «СОШ № 1»	Хорошая школа, возим ребенка из другого микрорайона! Замечаний нет, выбрали эту школу, потому что она лучшая в городе Хочется видеть больше квалифицированных педагогов (3) Часто меняется преподавательский состав, и поэтому детям тяжело Некомпетентность некоторых педагогов. Поведение и стиль общения с учениками Слишком большая нагрузка на учителей Доступность медпункта и медперсонала. (Часто нет на месте - закрыто) (2) Большая численность детей в классах Дополнительные занятия Отсутствие продленки Очень мелко распечатывают учителя задания, еще и



	<p>на маленьких бумажках. Особенно русский язык. Ребенок с плохим зрением долго пытается разобрать что написано - в итоге получает 2. Это безобразие</p> <p>Плохо работает электронный дневник (2)</p> <p>Школе необходим ремонт!</p> <p>Зона ожидания не оборудована (2)</p> <p>Не устраивает качество еды (3)</p> <p>Мой ребёнок часто говорит о плохом качестве продукции в столовой. Хотелось бы его улучшить (2)</p> <p>Доступность качественной питьевой воды (5)</p> <p>В зимний период в помещениях спортивного зала и столовой прохладно</p> <p>Чистота</p>
МБОУ «СОШ № 2»	<p>Будем менять школу</p> <p>Неукомплектованный коллектив (2)</p> <p>Учителя не дают должного образования!</p> <p>Некоторые учителя ходят на работу для галочки, и их абсолютно не интересует донесли они материал до детей или нет. А позаниматься дополнительно с отстающими вообще не допросишься</p> <p>Нет корректных уроков по музыке и изо, вместо них постоянные кроссворды</p> <p>Бывает такое, что учитель отсутствует по некой причине, и вместо его уроков стоят просто окна. Почему никто его не заменит? Особо остро это проявляется в старших классах (2)</p> <p>Ужасное расписание, с окнами (9)</p> <p>Очень много уроков пропускается по разным причинам (3)</p> <p>Очень часто меняется расписание, и дети не всегда успевают его отследить. Не проводятся/отменяются занятия по некоторым предметам (на мой взгляд без уважительной причины) (5)</p> <p>Не проводятся секции, конкретно футбол. Записывались через Навигатор</p> <p>В раздевалках на физкультуре очень душно, и не удобно переодеваться</p> <p>Электронный дневник заполняется не вовремя (2)</p> <p>Нет бумажного дневника!!! Я не могу контролировать обучение своего ребёнка, т.к. электронный дневник не заполняется вовремя</p>



	<p>Все темы что ребёнок не понял, предлагают разбирать с репетитором. Теперь даже с 1 класса</p> <p>В кабинете технологии нужны станки, чтобы мальчики умели хоть что-то делать руками</p> <p>Более современную воспитывающую среду в школе</p> <p>Дополнительное образование</p> <p>Для инвалидов никаких условий</p> <p>Нет охраны (4)</p> <p>Нет камер видеонаблюдения</p> <p>Зона ожидания</p> <p>Износ здания школы</p> <p>Давно требуются ремонт помещений в школе (6)</p> <p>Нам необходим капитальный ремонт внутри школы: замена дверей в кабинетах, и вообще ремонт коридоров и кабинетов, туалетов (2)</p> <p>Хотелось, чтобы улучшили образовательное пространство вне учебных кабинетов, фойе, зоны ожидания, отдыха</p> <p>Огромные лужи на территории (5)</p> <p>Плохой подъезд к школе</p>
МБОУ «СОШ № 4»	<p>Улучшить педсостав</p> <p>Не хватает молодых специалистов</p> <p>Неуважение к детям</p> <p>Быть вежливее (2)</p> <p>Дополнительное образование (внеурочка)</p> <p>Продленка</p> <p>Занятия в две смены (20)</p> <p>С расписанием уже несколько лет происходит что-то немыслимое (3)</p> <p>Постоянные окна в занятиях</p> <p>ИЗО с технологией в другом корпусе, на другом берегу р.Маклаковка</p> <p>Медика очень часто нет на месте (2)</p> <p>Не хватает актового зала в школе (5)</p> <p>Охрана не соответствует (5)</p> <p>Сделайте зону отдыха (7)</p> <p>Зона ожидания для родителей (2)</p> <p>Комфортные парты и стулья (3)</p> <p>Не удовлетворяют твёрдые стулья. Высота столов должна соответствовать росту ребёнка</p>



	<p>Дети переобучаются в классе Обновите скамейки в фойе Питьевая вода (14) Питание (4) Разнообразие в меню (3) Холодные и неаппетитные обеды Перемены короткие в первой смене для посещения столовой Режим работы столовой В столовой невозможно увидеть, какая еда, только когда подойдешь к оконцу, цены в преЙскуранте (меню) и ассортимент еды может не совпадать с наличием на сегодняшний день. Цены завышены. К меню никак не подойти из-за большой очереди Необходим ремонт санузлов Комфортные условия в туалете Очень плохое состояние туалетов, нет туалетной бумаги (10) Очень грязно в туалете (2) Рабочие окна Нет спортивной уличной площадки со спортивным оснащением для занятий с детьми (3) Освещенность территории</p>
МБОУ «ООШ № 5»	<p>Не хватает учителей (2) Побольше грамотных педагогов Поздно заканчиваются уроки во вторую смену Хотелось бы иметь одну учебную смену Оказание мед помощи на поле (2) Отсутствие полноценного зала для занятий физической культурой (52) Хотелось бы иметь свой спортзал. Дети вынуждены бегать в дом культуры на физкультуру (5) Очень волнует проведение уроков физкультуры в отдельном здании ДК, т.к. после этого дети распотевшие и часто раздетые бегут в школу Хотелось, чтобы в школе был свой спортивный зал, больше было спортивных секций, которые могли бы посещать дети разного возраста (2) Нет актового зала Нужен охранник на вахту (9) Не работает турникет</p>



	<p>Сделать зону ожидания (8)</p> <p>В начальных классах родителям приходится ждать своих детей на улице, неважно дождь или снег</p> <p>В некоторых классах очень холодно зимой (2)</p> <p>Отсутствие увлажнителей воздуха в классе</p> <p>Отсутствие питьевой воды в кулерах (29)</p> <p>Питание отвратительное (9)</p> <p>Меню платного питания минимальное. Ребёнок на протяжении всего учебного года питается одним и тем же блюдом. Нет салатов и первого блюда в ассортименте</p> <p>Плохая канализационная система в сан узлах</p> <p>Уроки физической культуры проводятся не в специализированном месте школы. Школа является не полной. Школе необходим свой спортивный зал с теплым переходом и стадион. На данный момент дети вынуждены заниматься в спортивном зале дома культуры, т.е. им нужно чтоб туда попасть надеть верхнюю одежду и перейти площадь. Дети есть дети, и не всегда могут быстро и хорошо одеться, и особенно зимой часто простывают. Мастерские также находятся в отдельном здании и никак не совмещены с основным помещением школы. И очень бы хотелось, чтоб школа стала полной, а не основной, чтобы дети десятый и одиннадцатый класс все же могли доучиться в родной школе со своими педагогами, очень даже хорошими (3)</p>
МБОУ «СОШ № 6»	<p>Нехватка кадров (20)</p> <p>Предметы есть, уроков нет</p> <p>Частое изменение расписания из-за нехватки учителей (2)</p> <p>Отсутствие ряда учителей (7)</p> <p>Не хватает учителей по английскому и немецкому (3)</p> <p>Нехватка учителей начальной школы</p> <p>Уроки, которые ведутся учителями не по профилю</p> <p>Расписание меняется постоянно (3)</p> <p>Снимаются уроки без замещения педагогами</p> <p>Не хватает места учащимся, так как начальное и среднее звено обучаются в одном здании (5)</p> <p>Нужна школа отдельно для начальных классов</p>



	<p>Коррекционным классам приходится ходить на уроки физкультуры в спортивный комплекс Сибиряк</p> <p>В школе не хватает дополнительных современных факультативов (3)</p> <p>Нет интересных кружков</p> <p>Нет спортивной площадки</p> <p>Нет хорошего спортивного инвентаря (2)</p> <p>Нет раздевалки для физкультуры как для девочек, так и для мальчиков</p> <p>Нет работы с детьми психолога и других организаций: полиции, пожарных</p> <p>Хотелось бы четко и вовремя видеть задания в электронном дневнике, чтобы своевременно контролировать их выполнение</p> <p>Тех.персоналу нужно быть пожебливее с обучающимися в учреждении, не раз было замечено грубое общение</p> <p>Трудности при входе в здание школы с ребёнком инвалидом колясочником (2)</p> <p>Для коррекционных классов нет учебников, нет классов для отдыха</p> <p>Школа с минимальным ремонтом, скользкая лестница, у входа неуютно (2)</p> <p>Нет охраны (2)</p> <p>В школе нет зоны ожидания (5)</p> <p>Старая мебель в классе</p> <p>Страшный фасад школы (4)</p> <p>Внешнее состояние школы, крыльца, фасада (4)</p> <p>Слезно на коленях просим отремонтировать фасад школы</p> <p>Слепит солнце и душно в классах</p> <p>Питьевую воду покупаем сами (25)</p> <p>Питание плохое, сырые котлеты, холодный суп (16)</p> <p>Грубые работники в столовой, хамят ученикам (3)</p> <p>Разнообразия в питании нет, мало дают фруктов (6)</p> <p>Холодная столовая</p> <p>Санитарные условия в столовой (2)</p> <p>Повара в форме курят на улице</p> <p>Туалетной бумаги и мыла нет (9)</p>
--	---



	<p>Закрывает туалет на 2м этаже (5) Туалет для девочек периодически сломан В туалет не попасть, курят на переменах (3) Холодные кабинеты Питьевая вода за счёт родителей, ремонт в классах за счёт родителей, часть учебников и рабочих тетрадей за счёт родителей</p>
МБОУ «СОШ № 8	<p>Не хватает квалифицированных учителей (11) Низкая квалификация учителей-предметников (2) Преподаватели работают не по своей специальности Учителя перегружены Невыполнение должностных обязанностей педагогов Нет заинтересованности к качественному оказанию услуг, прежде всего у директора Доброжелательность Обслуживающий персонал грубияны Нетактичность учителей (2) Нет классов трудового воспитания Режим работы (8) Электронный дневник заполняется не вовремя Не хватает учебного материала (2) Нет игрового пространства для детей (3) Больше проводить мероприятий в начальной школе Больше проводить спортивных мероприятий для детей Учиться в первую смену всем детям (13) Дети не могут посещать кружки, так как в школе две смены Нет охраны (4) Нет зоны отдыха (4) Старая техника, плохо работает Очень бледные доски у проекторов, плохо видно презентации Компьютеры Необходимо поменять стулья в кабинетах, испорчены брюки Улучшить питание детей (9) В туалете нет туалетной бумаги и жидкого мыла (7) Нет замков в туалете (2) Запах канализации в здании (2)</p>



	<p>Электронный журнал не заполняется, бумажный журнал так же толком не заполняется, педагоги не следят за тем, чтобы дети записывали домашние задания, не работают с неуспевающими, частые дистанционные уроки</p>
МБОУ «СОШ № 9»	<p>В школе работают профессионалы!!!! Сам учился!! Знаю!!! Лучшая школа! На школу один фонтан с водой, этого мало (5) Не всегда горячее питание (3) Однообразное питание (2) Пока ждешь ребенка некуда присесть, на диваны не пускают (2) Побольше должен быть зал ожидания детей (3) Зимой в некоторых кабинетах очень холодно Потёки и плесень на стенах 3 этажа (17) Стулья все повреждены и имеют наклон вперед, что заставляет сутулиться. Также все стулья имеют зацепы, рвут колготки и брюки Дорога к школе беспокоит, отсутствует дорожка, грязно и небезопасно (11) Недостаточно туалетов Нет туалетной бумаги (2) Ужасные туалеты, особенно для начальной школы, холодные, нет мыла, сушилок, туалетной бумаги</p>
МБОУ «Лицей»	<p>Только один питьевой фонтан на три этажа школы В осенне-весенний период не подойти к школе из-за огромных луж, отсутствуют нормальные проходы к школе</p>
МБОУ «Гимназия»	<p>Не хватает учителей предметников (5) Отсутствие учителя химии Нет логопеда и психолога Из-за нехватки и загруженности преподавателей меньше уделяется внимания уровню знаний По доп.образованию, осуществляемому гимназией («кружки») - в этом году не удалось посещать эти занятия ввиду расписания (совпадали с уроками). Хотелось бы, чтобы это было учтено (2) Чтобы было более широко развито доп. образование</p>



	<p>Если от ребенка требуется выполнение задания на компьютере, хотелось бы, чтобы ему предоставили это в пределах школы. Так как дома нет такой возможности</p> <p>Некоторый обслуживающий персонал очень груб (2)</p> <p>Нет доброжелательности вахтерш, техничек и работниц столовой.</p> <p>Беспричинная ненависть к ученикам</p> <p>Медсестры постоянно нет на месте. Кабинет постоянно закрыт. При плохом самочувствии, если медсестра и на месте, не может даже померить давление. И грубое общение не только с детьми, но и со взрослыми</p> <p>У медика только есть активированный уголь (3)</p> <p>Не все учителя заполняют электронный дневник (оценки и домашнее задание) (4)</p> <p>Дети не успевают записать д/з в дневник, так как учителя уже все стирают с доски. И в эл.журнал вовремя не выкладывают (2)</p> <p>Нет охраны</p> <p>Поменять лампы в кабинетах (11)</p> <p>Нет хорошей современной техники</p> <p>Меню в столовой хотелось бы разнообразнее</p> <p>Качество приготовления пищи - готовят невкусно (4)</p> <p>В столовой еда часто холодная (2)</p> <p>Организация питания в школьной столовой. Очереди, старшее звено теснит младших школьников, замечания сотрудники столовой не делают. Если 5-6-классник сможет что-то купить, поесть не успеет (2)</p> <p>Нужно внимательнее относиться к питанию детей, очень часто попадают стаканы с губной помадой, а иногда и волосы в еду! Что недопустимо</p> <p>Нет в достаточном количестве питьевой воды (нет кулеров в классах) (4)</p> <p>Зона ожидания маленькая</p> <p>Улучшить внешний вид помещений</p> <p>Ремонт в школе (4)</p> <p>Сделать спортивную площадку (7)</p> <p>Не выделяются средства на ремонты классов</p>
--	---



	(спрашивают с родителей) Пусть в каждом туалете будет туалетная бумага, салфетки и мыло всегда (9) Обустройство территории возле школы
--	---

Рекомендации по Критерию 2:

На основе высказанных замечаний (Таблица 10), а также конкретных цифровых показателей – результатов анкетирования (Таблица 9), разработать меры по обеспечению комфортности условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях, ориентированные на повышение их качества.



5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Оценка доступности образовательной деятельности для инвалидов проводилась на основании 3-х показателей. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

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

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) используется формула:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (10)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов.

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

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) использовалась формула:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (11)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.

При расчете данного показателя учитывается, что в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам,



образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) принимает:

– значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}}$) рассчитывалась по формуле:



$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (12)$$

$U_{уд}^{дост}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

В случае если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) данный показатель не используется.

При этом целесообразно использовать следующий алгоритм расчета по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

$$K^3 = (0,6 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг})$$

где:

$P_{дост}^{орг}$ – оценка по показателю 3.1;

$P_{дост}^{услуг}$ – оценка по показателю 3.2.

Общий результат по критерию 3 (K^3) вычисляется по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост}) \quad (13)$$

В Таблице 11 на основании Приложения 5 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.



Таблица 11. Результаты по Критерию 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
	Максимальный балл	30	40	30	100
1.	МБОУ «СОШ № 1»	12	40	30	82,00
2.	МБОУ «СОШ № 2»	6	32	13,33333	51,33333
3.	МБОУ «СОШ № 4»	0	16	30	46
4.	МБОУ «ООШ № 5»	0	24	30	54
5.	МБОУ «СОШ № 6»	18	40	25	83
6.	МБОУ «СОШ № 8	12	32	24	68
7.	МБОУ «СОШ № 9»	0	32	29,375	61,375
8.	МБОУ «Лицей»	12	32	30	74
9.	МБОУ «Гимназия»	0	32	30	62
	Максимальный балл	30	40	30	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Констатируется крайне неодинаковый уровень проявления параметров Критерия 3 (от 83 до 46 баллов) - создания условий доступности образовательной деятельности для инвалидов в образовательных организациях.



Условия, указанные в оценочных позициях Критерия 3, надо создавать несмотря на то, что большинство опрошенных высказали удовлетворенность созданными для инвалидов условиями (см. значение показателя 3.3.), обратив внимание, прежде всего, на финансово малозатратные мероприятия.

Основные рекомендации по Критерию 3:

(по показателям 3.1, 3.2.):

Оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности (см. информацию Приложения 5):

- кнопками вызова;
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированными поручнями.

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

- подготовить работников организаций для оказания помощи по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.



5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций проводилась на основании трех показателей. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством осуществления образовательной деятельности в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организаций учитывались параметры:

Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию:

$$P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{u_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где
 $u_{перв.конт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{u_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (15)$$

где
 $u_{оказ.услуг}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей образовательных услуг.



Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым образовательным услугам и пр.)):

$$P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

$y^{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 4 (K^4) вычисляется по формуле:

$$K^4 = (0,4 \times P^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}) \quad (17)$$

В таблице 12 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для образовательных организаций, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 6).



Таблица 12. Результаты по Критерию 4.
Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
	Максимальный балл	40	40	20	100
1.	МБОУ «СОШ № 1»	39,36306	39,49045	19,91379	98,7673
2.	МБОУ «СОШ № 2»	35,88571	36,91429	19,13043	91,93043
3.	МБОУ «СОШ № 4»	38,99441	38,21229	19,50249	96,70919
4.	МБОУ «ООШ № 5»	39,33472	39,33472	19,93789	98,60733
5.	МБОУ «СОШ № 6»	37,82235	37,99427	19,7	95,51662
6.	МБОУ «СОШ № 8	34,5	34,5	18,75	87,75
7.	МБОУ «СОШ № 9»	39,69171	39,61464	20	99,30636
8.	МБОУ «Лицей»	40	40	20	100



9.	МБОУ «Гимназия»	37,7971	38,02899	19,73684	95,56293
	Максимальный балл	40	40	20	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Наивысший из возможных результатов – 100 баллов – у МБОУ «Лицей», у трех учреждений 98-99 баллов, у остальных учреждений – от 87,8 до 96,7 баллов. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений образования, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- не только довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% во всех образовательных организациях и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- не только довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, до 100% во всех образовательных организациях и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- не только довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% во всех образовательных организациях и далее поддерживать ее на соответствующем уровне.



5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организациями»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организации по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг учитывались параметры:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (18)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$):

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (19)$$

где

$y_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (20)$$

где

$Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;



$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Общий результат по критерию 5 (K^5) вычисляется по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}) \quad (21)$$

В Таблице 13 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организации, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 7).

Таблица 13. Результаты по Критерию 5.
Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
	Максимальный балл	30	20	50	100
1.	МБОУ «СОШ № 1»	28,8535	19,80892	48,88535	97,54777
2.	МБОУ «СОШ № 2»	22,37143	17,71429	43,57143	83,65714
3.	МБОУ «СОШ № 4»	27,98883	16,25698	47,6257	91,87151



4.	МБОУ «ООШ № 5»	29,3763	18,50312	48,23285	96,11227
5.	МБОУ «СОШ № 6»	24,79943	16,41834	45,12894	86,3467
6.	МБОУ «СОШ № 8	24,375	13,33333	42,5	80,20833
7.	МБОУ «СОШ № 9»	29,88439	18,42004	49,5183	97,82274
8.	МБОУ «Лицей»	29,94197	20	50	99,94197
9.	МБОУ «Гимназия»	28,69565	19,65217	47,68116	96,02899
	Максимальный балл	30	20	50	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности.

Рекомендации:

- не только довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100% во всех образовательных организациях и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- не только довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100% во всех образовательных организациях и далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- не только довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100% во всех образовательных организациях и далее поддерживать ее на соответствующем уровне.



5.6. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организацией определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле (2):

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

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

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таблица 14. Итоговая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности

№ п/п	Наименование организации	K ¹	K ²	K ³	K ⁴	K ⁵	ИТОГ
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	МБОУ «СОШ № 1»	95,14	98,41	82,00	98,77	97,55	94,37
2.	МБОУ «СОШ № 2»	92,14883	70,14286	51,33333	91,93043	83,65714	77,84252
3.	МБОУ «СОШ № 4»	94,44269	94,8324	46	96,70919	91,87151	84,77116
4.	МБОУ «ООШ № 5»	90,0744	96,0499	54	98,60733	96,11227	86,96878
5.	МБОУ «СОШ № 6»	95,35471	93,83954	83	95,51662	86,3467	90,81151
6.	МБОУ «СОШ № 8	91,46862	93,125	68	87,75	80,20833	84,11039
7.	МБОУ «СОШ № 9»	91,5507	99,22929	61,375	99,30636	97,82274	89,85682



8.	МБОУ «Лицей»	88,67589	100	74	100	99,94197	92,52357
9.	МБОУ «Гимназия»	89,37441	96,95652	62	95,56293	96,02899	87,98457
1	2	3	4	5	6	7	8

Основные выводы по результатам независимой оценки

1. Образовательные организации города Лесосибирска Красноярского края в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – от 94 до 78 баллов. В городе Лесосибирске Красноярского края созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг организациями сферы образования.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили критерии «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений (от 100 до 88 баллов), «Комфортность условий предоставления услуг» (от 100 до 70 баллов) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (от 99,9 до 80 баллов).

4. Критерий «Открытость и доступность информации об организации сферы образования» в целом оценен от 95 до 89 баллов.

5. Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (от 83 до 46 баллов).



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Таблица 15. Рейтинговая таблица

ОО	Критерий 1		Критерий 2		Критерий 3		Критерий 4		Критерий 5		ИТОГ	
МБОУ «СОШ № 1»	95,14	2	98,40764	3	82,00	2	98,7673	3	97,54777	3	94,37	1
МБОУ «СОШ № 2»	92,14883	4	70,14286	9	51,33333	8	91,93043	8	83,65714	8	77,84252	9
МБОУ «СОШ № 4»	94,44269	3	94,8324	6	46	9	96,70919	5	91,87151	6	84,77116	7
МБОУ «ООШ № 5»	90,0744	7	96,0499	5	54	7	98,60733	4	96,11227	4	86,96878	6
МБОУ «СОШ № 6»	95,35471	1	93,83954	7	83	1	95,51662	7	86,3467	7	90,81151	3
МБОУ «СОШ № 8	91,46862	6	93,125	8	68	4	87,75	9	80,20833	9	84,11039	8
МБОУ «СОШ № 9»	91,5507	5	99,22929	2	61,375	6	99,30636	2	97,82274	2	89,85682	4
МБОУ «Лицей»	88,67589	9	100	1	74	3	100	1	99,94197	1	92,52357	2
МБОУ «Гимназия»	89,37441	8	96,95652	4	62	5	95,56293	6	96,02899	5	87,98457	5



6. Рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности

Представим основные выводы по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными образовательными учреждениями города Лесосибирска Красноярского края.

Оценка деятельности качества условий образовательной деятельности организациями, заявленными к экспертизе, проводилась по методике, учитывающей единые требования Минпросвещения России к учреждениям образования.

Результаты проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями не выявили наличия каких-либо острых проблем в учреждениях. Напротив, отмечается, что родители (лица, их заменяющие), обучающиеся, принявшие участие в анкетировании, высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством условий осуществления образовательной деятельности, а также высоко оценивают работу персонала образовательных организаций.

Пожелания респондентов представим в таблице 16.

Таблица 16. Предложения потребителей

ОО	Основные предложения (количество упоминаний)
МБОУ «СОШ № 1»	Ребенку все нравится, нам тоже! Специалистов больше нужно (2) Больше молодых специалистов по узким предметам (географии, химии и тп) (2) Сохранять грамотные кадры и развивать молодых специалистов Индивидуальный подход к детям, чтобы сохранить интерес к учебе, подтолкнуть и развить сильную сторону, увидеть способности (2) Относиться к ученикам, как к людям, которые могут тоже требовать уважения к себе, несмотря на то, что ученики гораздо младше многих учителей Очень хотелось бы, чтобы стадион на территории школы функционировал, чтобы уроки физкультуры проводились именно там, а не на городском стадионе,



	<p>путь до которого отнимает время урока (2) Улучшение физкультурного зала Сделать баскетбольную площадку на улице Нормализовать огласку той или иной информации, связанной с услугами в учреждении Нормализовать график и информационное просвещение Продленная группа (2) Улучшить охрану (4) Вход в учреждение по пропускам Установить камеры в кабинетах Укрепление материально-технической базы Организовать в школе роботехнику, установить инженерные классы, современный подход к укомплектации школы новой техники, которая могла бы обучать ребят и закреплять все на практике. Интерактивные доски, укомплектация кабинета химии современными нанотехнологиями, хотелось, чтобы детки с удовольствием и горящими глазами хотели учиться в современной школе В кабинетах улучшить оборудование Улучшить кабинет технологии для девочек (2) Зона ожидания не оборудована (3) Приобрести новые стулья Улучшить качество еды (3) Сменить поставщика горячих обедов Хотелось бы улучшить качество питания и контроль над столовой Рассчитываться в столовой по карте (10) Питьевые фонтанчики на каждом этаже (3) Чистота Привести систему отопления в норму Есть пожелание, чтобы в зимний период температурный режим в школе был комфортным для ребёнка Улучшить уличную площадку (2) Отремонтировать перед школой территорию - заново асфальтировать (сильно изношено покрытие) (2)</p>
МБОУ «СОШ № 2»	<p>Расширить штат учителей Увеличить количество учителей, не хватает в школе</p>



	<p>Пригласить молодых педагогов Больше квалифицированных педагогов Навести порядок с расписанием (2) Хотелось, чтобы расписание уроков изменили, занимаются в основном то ко 2 уроку, то к 3 уроку. Никакого режима дня Хотелось бы начало занятий с 08.00. Дети по времени не успевают на спортивные секции и другие досуговые внешкольные занятия Больше учителей, чтобы каждый день занимались с первого урока (2) Расширить дополнительное образование (8) Хочется спортивные секции при школе Создать для инвалидов условия Полное и своевременное обновление информации на официальном сайте школы Периодичность выставления оценок в электронный дневник желает лучшего с 5 по 11 класс (2) Взаимодействие педагог-ученик-родитель Обеспечить работу медпункта Нужно закупить оборудование для предметов (6) Обновить спортивный инвентарь Нужно поставить охранника в школу, а не вахтера-женщину (2) Установить хотя бы камеру в гардероб, чтоб хоть как-то контролировать ситуацию с кражами раз человек, который там сидит с этой задачей не справляется (4) Создать номерную систему выдачи одежды. Не допускать в гардероб посторонних людей (6) Шкафчики в раздевалках (2) Модернизировать систему видеонаблюдения (2) Возможность кондиционирования классных комнат Вход в школу сделать безопасным, прорезинить широкими дорожками Сделать гардероб Улучшить зону отдыха (6) Досуговая зона (например, с теннисными столами) (4) Осовременить кабинеты, спортзалы Ремонт раздевалки на физкультуру</p>
--	--



	<p>Сделать наличие и доступность питьевой воды (21) Улучшить питание!!! (10) Сменить поставщика готовых блюд Вкусно готовить Улучшить ассортимент в буфете (4) Питание детей хотя бы теплое (2) Питание детей по школьной карте Навести порядок в столовой (2) Сделать ремонт (11) Улучшение санитарных условий Нужны современные кабинеты, удобные раздевалки, улучшение спортивной площадки возле школы, ремонт входов на территорию школы (дорога, тропинки)</p>
МБОУ «СОШ № 4»	<p>Профессиональных преподавателей не хватает Набрать молодых педагогов Улучшить педсостав Привлекать больше специалистов Составлять расписание согласно СанПиН (2) Пересмотреть отношение к детям и родителям Улучшить медицинские услуги Односменный режим учебы (16) Урок технологии и ИЗО находятся в другом здании. Предлагаю найти возможность проведения этих предметов в одном здании с основным учебным процессом Проблема в загруженности школы. В нашем районе нужна школа больше, чтобы дети учились в первую смену (3) Чаще проводить встречи с родителями для просвещения по вопросам воспитания и профориентации Хотелось бы, чтобы построили актовый зал (6) Улучшить охрану (5) Проход и выход детей сделать через специальные турникеты, чтобы узнать, когда пришел ребенок в школу, когда ушел (2) Установить видеонаблюдение в коридорах школы (2) Приобрести новое оборудование и сделать ремонт в помещении (3)</p>



	<p>Купить больше компьютеров</p> <p>Сделайте нормальную зону отдыха (2)</p> <p>Наличие мест для психологической разгрузки во время перемен-зоны отдыха, настольных игр, и т. д (3)</p> <p>Необходимо организовать зоны отдыха для детей (настольные игры, например), чтоб дети не носились по школе, не зная, чем заняться (2)</p> <p>Зона ожидания для родителей</p> <p>Питьевая вода (16)</p> <p>Улучшить питание (3)</p> <p>Сделать в меню несколько вариантов составления обеда, завтрака (2)</p> <p>Можно разнообразие еды (3)</p> <p>Добавить в школьное питание больше фруктов</p> <p>В столовой дети хотят кроме горячего обеда, чтобы были булочки! Многие дети ничего не едят!</p> <p>В меню можно добавить булочки, пирожки</p> <p>Организация питания (2)</p> <p>Полностью изменить систему питания в школе. Пусть оно будет дороже, но это должно быть вкусно и разнообразно (3)</p> <p>Увеличить рабочее время столовой</p> <p>Установить терминалы в столовой (питание по карте)</p> <p>Столовую преобразовать в более современную и удобную для учеников и педагогов. Обеспечить место для рюкзаков во время нахождения в столовой</p> <p>Детям на 3 этаже после ИЗО и технологии негде мыть руки, дети пользуются салфетками. И ходить в туалет боятся, так как там проводят время старшеклассники (4)</p> <p>Поставить двери в туалеты (9)</p> <p>Поставьте, пожалуйста, индивидуальные кабинки в туалетах. Дети стесняются ходить в туалет. И весь день терпят. А это вредно для здоровья (2)</p> <p>Ремонт в туалетах (2)</p> <p>Обеспечить учащихся туалетной бумагой и мылом (6)</p> <p>Санузел человеческий</p> <p>Старшеклассники непристойно ведут себя в туалете и обижают младших школьников</p>
--	---



	<p>На площадке зону отдыха, спорткомплекс, ограждения нормальной высоты Хочется хорошей спортивной площадки на территории школы (3)</p>
МБОУ «ООШ № 5»	<p>Укомплектовать преподавательский состав (2) Хотелось бы лучше отношения к детям и профессионализма педагогов Возможно продумать программу поощрения и публикации успехов учеников школы в группах и соц.сетях. это простимулирует детей идти к большим победам Переход на пятидневку (26) Одна смена (7) Вернуть в школу 10-11 класс (4) Добавление курсов и программ дополнительного образования (2) Экскурсии Обновление оборудования (2) Улучшение технического оборудования, такого как компьютеры, проекторы и пр., может сделать учебный процесс более интересным и эффективным Пополнить библиотеку школы нужной литературой и учебниками Отработать порядок работы с электронным дневником, нет вовремя ни оценок, ни домашнего задания Зона ожидания (5) Установка в классах камер наблюдения Улучшить охрану (8) На вахте было бы безопаснее посадить физически сильного и подготовленного мужчину, который в случае опасности сможет защитить детей в наше беспокойное время (5) Хотелось бы более безопасное пребывание детей в школе, чтобы посторонние не имели доступа Создать нормальную раздевалку для всех учащихся с введением обязательно сменной обуви (4) Сделать актовый зал Сделать спортивный зал в школе (95) Сделать спортивную площадку (4)</p>



	<p>Сделать теплые переходы от основного здания школы к дополнительным (6)</p> <p>Решить проблему с отоплением в классах</p> <p>Покупка и установка кулеров на каждом этаже (23)</p> <p>Усилить контроль за поварами и блюдами (3)</p> <p>Вкуснее готовьте (7)</p> <p>Еду подавать тёплую или горячую, а не холодную как сейчас (2)</p> <p>Сделать ремонт в туалетах, регулярно убирать там (7)</p> <p>Оснащение туалетов всем необходимым (9)</p>
МБОУ «СОШ № 6»	<p>Всё отлично, школа очень хорошая и комфортная</p> <p>Мне нравится эта школа, она хорошая и комфортная</p> <p>Расширить штат учителей (5)</p> <p>Штат педагогов полностью укомплектовать</p> <p>Расширить состав педагогов начальной школы</p> <p>Поиск и привлечение учителей (4)</p> <p>Найти квалифицированных специалистов (3)</p> <p>Не хватает квалифицированных педагогов иностранных языков!!!</p> <p>Приглашать учителей на классные собрания</p> <p>Чтобы учителя вели исправно электронный дневник и писали домашнее задание, оценки вовремя, а не в конце четверти</p> <p>Начало учёбы не 8 часов, а 8.30 (3)</p> <p>Продлена, что б ребёнок мог делать домашнее задание в школе (5)</p> <p>Нашей школе нужно дополнительное здание для начальных классов</p> <p>Желательно чтоб была одна смена (2)</p> <p>Учеба в 1 смену (14)</p> <p>Пятидневка (17)</p> <p>Улучшить расписание (2)</p> <p>Сделать профильные классы (2)</p> <p>Ввести побольше внеурочных занятий (2)</p> <p>Организовать кружки, которые будут интересны детям (компьютерный, робототехника, ансамбль, военное дело) (6)</p> <p>Ввести дополнительные занятия с отстающими детьми (12)</p>



	<p>Для детей инвалидов должен быть отдельный инструктор по физической культуре</p> <p>Школу посещают дети с инвалидностью, школа не соответствует обучению детей с особенностями развития</p> <p>Сделать пандусы (2)</p> <p>Было бы хорошо, если бы было больше возможности для занятия с ребёнком инвалидом</p> <p>Хотелось, чтобы больше уделялось внимания детям с ОВЗ</p> <p>Спортивный зал</p> <p>Современную спортивную площадку, поле</p> <p>Обновить спортивный инвентарь, особенно лыжи (3)</p> <p>Чтобы при школе была обустроена территория развлечений, физкультурных снаряжений и озеленений (2)</p> <p>Сделать всё-таки отдельные раздевалки для занятия спортом в школе</p> <p>Добавить компьютерный класс</p> <p>Привести в порядок внешний вид школы, она была окрашена последний раз при постройке!</p> <p>Строительство новой школы (8)</p> <p>Нашей школе нужно дополнительное здание для начальных классов (3)4</p> <p>Сделать пристрой к школе (2)</p> <p>Построить пристройку к школе для детей с ОВЗ (4)</p> <p>Большая наполняемость общеобразовательного учреждения</p> <p>Соблюдать температурный режим</p> <p>Хотелось бы чтобы в школе была квалифицированная охрана (8)</p> <p>Установка камер в раздевалке (3)</p> <p>Решить вопрос с гардеробом, чтобы вещи потом не искать (2)</p> <p>Обновить мебель (5)</p> <p>Оформить зону отдыха (5)</p> <p>Пожалуйста, поставьте больше скамеек на второй этаж</p> <p>Установка кулеров с питьевой водой (16)</p> <p>Добросовестное отношение к питанию наших детей (2)</p>
--	--



	<p>Улучшить качество питания (7) Сменить организации по обслуживанию питания По приходу детей в столовую, чтоб обед был горячим (12) Жёсткий контроль по организации и улучшению качества питания Утеплить столовую Сделать ремонт в столовой Благоустройство пришкольной территории (+парковка для велосипедов)</p>
МБОУ «СОШ № 8	<p>Учителя нужны школе, нехватка кадров (9) Привлечение новых сотрудников (4) Побольше молодых учителей (3) Хочется, чтобы педагоги качественно выполняли свои обязанности и своевременно (2) Нужен определённый учитель на каждый предмет. В данном учреждении один учитель ведёт 5 предметов Не ведётся воспитательная работа (3) Кружки для детей в школе (11) Вернуть группу продлённого дня (7) Вернуть труды как было раньше. Мужчины занимаются мужским делом Учиться в первую смену всем детям (13) Лучше составлять расписание Не хватает охраны в школе (3) Зона отдыха (3) Приобретать технические средства в кабинеты Оборудование кабинета технологии В физкультурном зале обновить мячи - волейбольные, баскетбольные Улучшить питание детей (5) Питьевая вода (5) Расширить учебное заведение или же открыть ещё одно, для такого поселка с большой численностью учащихся нашей школы мало (3) Пристройку к школе (13) Негде детям играть на переменах (2) Средства гигиены (4)</p>



МБОУ «СОШ № 9»	<p>Очень нравится школа Начитать предпрофильную подготовку с 5 класса (2) Больше кружков дополнительного образования (2) Продумать дополнительные места для внеурочной деятельности Поменять стенды на более современные Перейти в одну смену (53) Поставьте воду в начальной школе (4) Разнообразить меню (2) Организовать буфет (7) Мыть посуду Накрывать на столы в столовой ближе к перемене, чтобы блюда были горячими Добавить персонал в столовую Замена полов в спортивных залах школы Обновить зону актового зала Обновить зону гардероба (3) Поставьте лавочки для ожидающих родителей (7) Расширить холл Оборудовать современную зону отдыха Отремонтировать туалеты (2) Обеспечить средствами гигиены Построить хоккейную коробку, каток (2) Обновить спорт. сооружения на улице Ввести обученную охрану Поставить видеонаблюдение вдоль всего забора Дополнительные безопасные входы на территорию школы Дорога к школе беспокоит, отсутствует дорожка, грязно и небезопасно (24)</p>
МБОУ «Лицей»	Добавить фонтанчики на каждом этаже
МБОУ «Гимназия»	<p>Компетентный руководитель! Расширить штат преподавателей (2) Привлекать молодых специалистов Ввести в штат психолога (3) Логопед (3) Расписание ужасное!!!! Хотелось бы, чтобы у детей в расписании не было окон. И учиться до 16 - это очень много, т.к не остается</p>



	<p>времени, для факультативов и подготовки к поступлению (2)</p> <p>Расширить спектр кружковой внеурочной деятельности</p> <p>Проводить внеурочную деятельность</p> <p>Больше общения с детьми вне уроков</p> <p>Ввести контроль за ведением электронного журнала</p> <p>Вернуть оценочную систему в дневнике учащегося, т.к. эл. журнал не всегда работает (2)</p> <p>Вежливый персонал</p> <p>Убрать курильщиков!!! Строго наказывать, чтоб не хотелось этого в школе</p> <p>Очень хочется, чтобы школа охранялась обученными людьми (3)</p> <p>Раздевалка не оснащена видеонаблюдением. В охрану школы нужно брать профессиональных, обученных охранников, т.к в стране, и в частности в нашем городе, из-за сложившейся ситуации нужно контролировать и оберегать детей от преступности</p> <p>Продумать систему проходной в школе</p> <p>Надо поставить скамейки в холле (2)</p> <p>Расширить зону ожидания, сделать её более комфортной, добавив кулер и лавочки, повесить телевизор (включать видеоролики о школе, преподавателях, выпускниках... Их интервью, знакомство с внутренней жизнью школы) (2)</p> <p>Хочется, чтобы родителей пускали в школу! А также не терять связь с семьями!</p> <p>Необходимо проветривание кабинетов</p> <p>Улучшить систему питания</p> <p>Контроль качества питания (3)</p> <p>Контроль работников столовой</p> <p>Сменить коллектив поваров (2)</p> <p>Современное оборудование в столовой</p> <p>Установить доступные цены в буфете столовой</p> <p>Разрешить детям рассчитывать наличными в буфете</p> <p>Поставить в каждый класс кулер с водой (5)</p> <p>Обеспечить раздевалки камерами слежения, чтоб пресечь воровство (3)</p> <p>Обновление техники</p>
--	---



	<p>Сделать в школе хороший ремонт (4) Поменять лампы (9) Требуется освещение в темное время суток (особенно осень- зима) на территории учреждения Сделать доступным вход в школу со всех сторон, а также облагородить окружающую территорию школы Построить, установить спорт.площадку (17) Не обустроен пришкольный участок, нет площадок, спортивных снарядов, беговых дорожек Сделать ежечасным график уборки школьного туалета с контролем выполнения уборки, а не просто росписью в графике Требуется санитарная обработка, медицинское обслуживание, качественное питание, освещение вокруг школы, охрана (2)</p>
--	---

Обобщая пожелания участников исследования, следует отметить, что в большинстве случаев они высоко оценивают созданные условия для образовательной деятельности.

Респонденты, отвечающие на вопросы анкеты по улучшению деятельности образовательных организаций, выражали благодарности коллективам работников. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных высказываний не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Среди недостатков часто упоминали низкое качество питания, проблемы с организацией питьевого режима, отсутствие необходимого оборудования и инвентаря для спортивных занятий и занятий на улице, необходимость решения вопросов кадрового и материального обеспечения.

Зафиксирована высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг, а также в целом условиями оказания услуг.

Независимо от общих позитивных оценок образовательных организаций необходимо обратить внимание на все выявленные в ходе НОКО недостатки, а также провести аналитику и составить срез неудовлетворенности с целью дальнейшей работы по улучшению деятельности и внесением корректировок в Программы развития образовательных организаций.



Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа образовательных организаций города Лесосибирска Красноярского края.

Представленные ниже рекомендации базируются на мнении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей образовательных услуг, полученных в ходе анкетирования.

Рекомендации:

1. Провести самообследование информационных стендов, расположенных в зданиях образовательных организаций, сайтов образовательных организаций и устранить на них дефицит информации о деятельности образовательных организаций.

2. Поддерживать актуальность и полноту информации об образовательных организациях и их деятельности на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций).

3. Обеспечить доступность услуг, оказываемых образовательными организациями для лиц с ограниченными возможностями здоровья: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках реализации государственной программы «Доступная среда» и согласно Приказу Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования».

4. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения.

5. Развивать различные направления взаимодействия потребителей образовательных услуг с образовательной организацией: взаимодействие на сайте (в т.ч. «Часто задаваемые вопросы»), взаимодействие с помощью социальных сетей, опросы, прочие мероприятия, направленные на улучшение взаимодействия с потенциальными и реальными потребителями образовательных услуг.

6. Использовать метод «одного вопроса» для регулярных мониторингов (анонимных) с целью определения удовлетворенности потребителей предоставляемым им образовательными услугами.



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

8. Продолжить популяризацию сайта bus.gov.ru, обеспечив наличие на официальных сайтах организаций:

– корректной ссылки на карточку образовательной организации на официальном сайте bus.gov.ru, сопроводив ее приглашением оставить отзыв о качестве услуг, принять участие в оценке деятельности образовательных организаций на официальном сайте bus.gov.ru;

– обеспечить наличие отчетов по реализации планов по результатам НОК с указанием о выполнении/ невыполнении их в полном объеме.

9. По результатам экспертных оценок с учетом высказанных рекомендаций провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию.

10. Наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий осуществления образовательной деятельности в каждой образовательной организации.

11. Обеспечить информирование о результатах анкетирования пользователей образовательных услуг всех работников образовательных организаций. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

12. Учитывать результаты независимой оценки качества условий в управленческой деятельности, формировании программы развития образовательной организации.



Приложение 1. Анкета для опроса получателей услуг

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о *качестве условий осуществления образовательной деятельности* организациями, ведущими образовательную деятельность

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, ведущими образовательную деятельность.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, выбрав 1 вариант ответа.

Ваше мнение позволит улучшить работу организаций и повысить качество условий осуществления образовательной деятельности.

Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными учреждениями гарантируется.

1. Укажите ваш пол *

2. Укажите Вашу принадлежность к организации *:
Я родитель (законный представитель) обучающегося

Я-обучающийся старше 14 лет

Для ДО: Я-родитель(законный представитель)
Обуч-ся 2-4; 5-9; 10-11 кл. Обуч-ся 11 кл.

До 3-х лет

3-5 лет

5-7 лет



4. Укажите Ваше образование: *



высшее



среднее профессиональное



среднее общее



другое

5. При посещении организации образования обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения? *



да



нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о



деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

7. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения образования, чтобы получить информацию о его деятельности? *

- да
- нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения образования, размещенной на его официальном сайте в сети "Интернет"?

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

9. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, а именно:

9.1. наличием зоны отдыха (ожидания) *

- Да
- Нет

9.2. наличием и понятностью навигации внутри организации *

- Да
- Нет

9.3. наличием и доступностью питьевой воды *

- Да
- Нет

9.4. наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) *

- Да
- Нет



9.5. санитарным состоянием помещений учреждения *

- Да
- Нет

9.6. наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья *

- Да
- Нет

9.7. организацией питания *

- Да
- Нет

9.8. тепловым режимом *

- Да
- Нет

10. Удовлетворены ли Вы в целом комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность? *

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

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

- Да
- нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в образовательной организации?

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию? *



- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения образования, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в учреждение? *

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

15. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, консультации по оказываемым услугам))? *

- Да
- нет (переход к вопросу 17)

16. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, консультации по оказываемым услугам)?

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

17. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым? *

- да
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- нет

18. Удовлетворены ли Вы графиком работы образовательного учреждения? *



- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

19. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении? *

- да, удовлетворен
- скорее, удовлетворен
- скорее, не удовлетворен
- нет, не удовлетворен

20. Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания услуг в данном учреждении *

21. Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данном учреждении *

Благодарим Вас за участие в опросе!



Приложение 2. Результаты анкетирования

Образовательные организации	МБОУ «СОШ № 1»	МБОУ «СОШ № 2»	МБОУ «СОШ № 4»	МБОУ «ООШ № 5»	МБОУ «СОШ» № 6	МБОУ «СОШ № 8»	МБОУ «СОШ № 9»	МБОУ «Лицей»	МБОУ «Гимназия»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количество респондентов	314	350	358	481	698	240	519	517	345
<i>1. Обращались к информации на стендах внутри помещения</i>	254	215	266	336	439	170	275	514	279
Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на стендах	253	202	262	329	427	159	274	514	272
<i>2. Пользовались официальным сайтом организации</i>	253	245	265	331	396	107	378	495	281
Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на сайте	249	231	258	324	390	100	376	495	271



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Удовлетворенность комфортностью условий	304	281	321	443	612	207	511	517	324
наличием комфортной зоны отдыха	279	178	265	374	487	160	473	516	309
наличием и понятностью навигации в помещении учреждения	302	285	326	447	590	209	497	517	318
доступностью питьевой воды в помещении учреждения	272	162	223	299	445	178	488	516	277
наличием и доступностью санитарно- гигиенических помещений в учреждении (в т.ч. чистотой помещений, наличием мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	267	136	252	358	489	162	485	516	237
санитарным состоянием помещений учреждения	295	254	303	452	627	208	501	517	304
наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья	281	228	270	336	550	170	497	516	289
организацией питания	297	242	309	416	531	181	496	517	301
тепловым режимом	297	273	327	465	619	214	507	517	322
4. Имеют (или представитель) установленную группу инвалидности	41	9	35	33	90	15	48	15	59
удовлетворены доступностью предоставления услуг	41	4	33	31	75	12	47	15	58
5. Удовлетворенность добротелостью и	309	314	349	473	660	207	515	517	326



<i>вежливостью работников учреждения, обеспечивающих информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию</i>									
<i>6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение</i>	310	323	342	473	663	207	514	517	328
<i>7. Пользовались ли дистанционными способами взаимодействия с учреждением</i>	232	184	201	322	400	128	287	504	228
<i>удовлетворены</i>	231	176	196	321	394	120	287	504	225
<i>8. Готовы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым</i>	302	261	334	471	577	195	517	516	330
<i>9. Удовлетворены графиком работы учреждения</i>	311	310	291	445	573	160	478	517	339
<i>10. Удовлетворены в целом условиями оказания услуг в учреждении</i>	307	305	341	464	630	204	514	517	329
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Приложение 3. Информация для расчетов показателей Критерия 1.

Данные к расчету показателя 1.1.

(используется установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательных организаций, которая должна быть
размещена на общедоступных информационных ресурсах)

Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Образовательные организации	МБОУ «СОШ № 1»	МБОУ «СОШ № 2»	МБОУ «СОШ № 4»	МБОУ «ООШ № 5»	МБОУ «СОШ» № 6	МБОУ «СОШ № 8»	МБОУ «СОШ № 9»	МБОУ «Лицей»	МБОУ «Гимназия»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I. Основные сведения									
1. Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3. Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации, о наименовании филиалов образовательной организации (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4. Информация о месте нахождения образовательной организации, ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5. Информация о режиме, графике работы образовательной организации, ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией									
7. 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))	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с	X	X	X	X	X	X	X	X	X



**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»**

Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
III. Образование									
9. Лицензия на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)	+	+	+	+	+	+	+	+-	+
10. О реализуемых уровнях образования	+	+	+	+	+	+	+	+	+
11. О формах обучения	+	+	+	+	+	+	+	+	-
12. О нормативных сроках обучения	+	+	+	+	+	+	+	+	+-
13. О сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14. О языке(ах), на котором(ых) осуществляется образование (обучение)*	+	+	-	-	-	-	-	-	-
15. Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой	+	+	-	-	-	-	-	-	-
16. Об использовании при реализации образовательной программы электронной программы обучения и дистанционных образовательных технологий	+	+	+	+	+	+	+	+	+
17. Об учебном плане с приложением его в виде электронного документа	+	-	+	-	+	-	-	-	+
18. Об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в виде электронного документа	+-	-	-	-	-	+-	-	-	-



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. О календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа	+	-	+	-	+	+	-	-	+
20. О методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, а также рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в основные образовательные программы в соответствии с частью 1 статьи 12.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в виде электронного документа	+	-	+-	-	+	+	-	-	+
21. Об общей численности обучающихся	+	+	+	+	+	+	+	+	+
22. О численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физических и (или) юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)**	+-	+	-	-	+	-	-	-	-
23. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	X	X	X	X	X	X	X	X	X
IV. Образовательные стандарты и требования									
24. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии)	+	+-	+-	+-	+-	+	+	+	-



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
V. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав									
25. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+	-
26. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности квалификации; ученая степень (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам	+-	-	+	+-	+	-	+-	-	+



магистратуры									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VI. Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса									
27. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии 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)	+	+	+-	+-	+	+	+	+	-
28. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья***	+-	+	+	+-	+	+	+	+	+
29. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	-
30. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	-	+	+	+	+	+	+	+	-
31. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	-	+	+	+	+	-
32. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	-
34. О специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	-	-	+	-	+	-	-
VII. Доступная среда									
35. Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации	+	+	-	-	+	+	-	+	-
36. О специальных условиях питания	-	-	+	+	+	-	-	+	-
37. О специальных условиях охраны здоровья	+	+	-	-	+	-	-	-	-
38. О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	-	+	-	-	+	-	+	+	-
39. Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	-	-	+	-	-	-	-
40. О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования	+	+	-	+	+	+	+	+	-



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VIII. Вакантные места для приема (перевода) обучающихся									
41. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе (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)	+	-	-	+-	+	+	-	-	+
IX. Финансово-хозяйственная деятельность									
42. 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	-	+	+	-	-	-	-	-	+
43. Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года	-	+	+	-	-	+	-	-	+
44. Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года	-	-	-	-	-	-	-	-	+
45. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	-	+	-	-	-	-	-	-	+
X. Документы									
46. Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	+	+	+	+	+



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
47. Устав образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+
48. Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	-	+
49. Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (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), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)	+ -	+	+	+	+ -	+ -	+ -	+ -	-
50. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на сайте:	46	46	46	46	46	46	46	46	46
ИТОГО	36,5	37,5	31,5	26,5	38	32	29	28	25,5



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Коэффициент релевантности информации	0,79	0,82	0,68	0,58	0,83	0,70	0,63	0,61	0,55
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

*Размещается в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» с приложением образовательной программы.

** Размещается в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» с приложением образовательной программы.

*** Государственные и муниципальные общеобразовательные организации при размещении информации об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования размещают в том числе меню ежедневного горячего питания, информацию о наличии диетического меню в образовательной организации, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательных организациях, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательные организации, формы обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию.

**** Пункт 2 части 2 статьи 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Также информация, указанная в пунктах 3-15 Правил размещения, размещается на официальном сайте в текстовой и (или) табличной формах, а также в форме копий документов, электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в части документов, самостоятельно разрабатываемых и утверждаемых образовательной организацией), в соответствии с требованиями к структуре официального сайта и формату представления информации, установленными Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (пункт 18 Правил размещения).

***** Копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, размещаются на официальном сайте образовательной организации до подтверждения указанными органами исполнения предписания или признания его недействительным в установленном законом порядке (при наличии)

Примечание:

«+», «-», «+-» – информация должна быть представлена;

«x» – не должна быть представлена.



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Сведения для расчета показателя «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»

Образовательные организации	МБОУ «СОШ № 1»	МБОУ «СОШ № 2»	МБОУ «СОШ № 4»	МБОУ «ООШ № 5»	МБОУ «СОШ» № 6	МБОУ «СОШ № 8»	МБОУ «СОШ № 9»	МБОУ «Лицей»	МБОУ «Гимназия»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I. Основные сведения									
1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2. Информация о режиме, графике работы образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+



**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
II. Структура и органы управления образовательной организацией									
4. 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))	+	+	+	+	+	+	+	+	+
III. Документы (в виде копий)									
5. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+	+	+	+	+	+	-	+
6. Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ(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), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
IV. Образование									
7. Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	+	+	+	+	+	+-	+
8. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9. Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа	+	-	+	-	+	+	-	-	+
10. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	X	X	X	X	X	X	X	X	X
V. Руководство. Педагогический состав									
11. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств 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	+	+	+	+	+	+	+	+	-



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)	+-	-	+	+-	+	+-	+-	-	+
VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности									
13. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+	+	+	+-	+	+	+	+	+
Всего информации (максимальное количество), подлежащей размещению на стенде:	11	11	11	11	11	11	11	11	11
ИТОГО	10	9	11	9	10,5	10	9	7	9

* Государственные и муниципальные общеобразовательные организации при размещении информации об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования размещают в том числе меню ежедневного горячего питания, информацию о наличии диетического меню в образовательной организации, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательных организациях, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательные организации, формы обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию.

Примечание:

«+, -, +-» – информация должна быть представлена;

«х» – не должна быть представлена.



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Данные для расчета показателя 1.2.

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

Образовательные организации	МБОУ «СОШ № 1»	МБОУ «СОШ № 2»	МБОУ «СОШ № 4»	МБОУ «ООШ № 5»	МБОУ «СОШ» № 6	МБОУ «СОШ № 8»	МБОУ «СОШ № 9»	МБОУ «Лицей»	МБОУ «Гимназия»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
телефона	+	+	+	+	+	+	+	+	+
электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+	+
раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	+ пустой	+	+	+	-	+ пустой	+	+	-
иного дистанционного способа взаимодействия	-	Соц.сети	Соц.сети	Соц.сети	Соц.сети	Соц.сети	Соц.сети	Соц.сети	Соц.сети



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	Обратная связь	Обратная связь	Обратная связь	Обратная связь	Гостевая книга	Обращения граждан	Обращения граждан	Обращения граждан	Обратная связь (Задать вопрос, Высказать мнение, Сообщить о проблеме)
технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)									



Расчеты по критерию 1

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

Организации				И_стенд	И_норм-стенд	И_сайт	И_норм-сайт	П_инф	С_дист	Т_дист	П_дист
МБОУ «СОШ № 1»				10	11	36,5	46	85,1284585		3	100
МБОУ «СОШ № 2»				9	11	37,5	46	81,66996047		5	100
МБОУ «СОШ № 4»				11	11	31,5	46	84,23913043		5	100
МБОУ «ООШ № 5»				9	11	26,5	46	69,71343874		5	100
МБОУ «СОШ № 6»				10,5	11	38	46	89,03162055		4	100
МБОУ «СОШ № 8				10	11	32	46	80,23715415		4	100
МБОУ «СОШ № 9»				9	11	29	46	72,43083004		5	100
МБОУ «Лицей»				7	11	28	46	62,25296443		5	100
МБОУ «Гимназия»				9	11	25,5	46	68,62648221		4	100
Ч_общ-стенд	У_стенд	Ч_общ-сайт	У_сайт	П_откр_уд	1.1	1.2	1.3	К¹	Организации		
254	253	253	249	99,01263 577	25,53853 755	30	39,60505 431	95,14359 186	МБОУ «СОШ № 1»		
215	202	245	231	94,11960 133	24,50098 814	30	37,64784 053	92,14882 867	МБОУ «СОШ № 2»		
266	262	265	258	97,92736 558	25,27173 913	30	39,17094 623	94,44268 536	МБОУ «СОШ № 4»		
336	329	331	324	97,90093 152	20,91403 162	30	39,16037 261	90,07440 423	МБОУ «ООШ № 5»		
439	427	396	380	96,61305 538	26,70948 617	30	38,64522 215	95,35470 832	МБОУ «СОШ № 6»		
170	159	107	100	93,49367 784	24,07114 625	30	37,39747 114	91,46861 738	МБОУ «СОШ № 8		
275	274	378	376	99,55363 155	21,72924 901	30	39,82145 262	91,55070 163	МБОУ «СОШ № 9»		
514	514	495	495	100	18,67588 933	30	40	88,67588 933	МБОУ «Лицей»		
279	272	281	271	96,96616 028	20,58794 466	30	38,78646 411	89,37440 878	МБОУ «Гимназия»		



Приложение 4.

Информация для расчетов показателей Критерия 2.
Показатели, характеризующие комфортность условий,
в которых осуществляется образовательная деятельность

Показатель 2.1.

Обеспечение в организации комфортных условий,
в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Наименование организации	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	наличие и понятность навигации внутри организации	наличие и доступность питьевой воды	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	санитарное состояние помещений организации	наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья учреждения	организация питания	соблюдение теплового режима
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	МБОУ «СОШ № 1»	279	302	272	267	295	281	297	297
2.	МБОУ «СОШ № 2»	178	285	162	136	254	228	242	273
3.	МБОУ «СОШ № 4»	265	326	223	252	303	270	309	327
4.	МБОУ «ООШ № 5»	374	447	299	358	452	336	416	465
5.	МБОУ «СОШ № 6»	487	590	445	489	627	550	531	619
6.	МБОУ «СОШ № 8	160	209	178	162	208	170	181	214
17.	МБОУ «СОШ № 9»	473	497	488	485	501	497	496	507
8.	МБОУ «Лицей»	516	517	516	516	517	516	517	517
9.	МБОУ «Гимназия»	309	318	277	237	304	289	301	322



Расчеты по критерию 2
Показатели, характеризующие комфортность
условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

	С _{дис} т	Т _{ко} мф	П _{комф.} усл	У _{ком} ф	Ч _{общ}	П _{комф} уд	2.1	2.2	К ²
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
МБОУ «СОШ № 1»	8		100	304	314	96,81529	50	48,40764	98,40764
МБОУ «СОШ № 2»	3		60	281	350	80,28571	30	40,14286	70,14286
МБОУ «СОШ № 4»	5		100	321	358	89,6648	50	44,8324	94,8324
МБОУ «ООШ № 5»	6		100	443	481	92,09979	50	46,0499	96,0499
МБОУ «СОШ № 6»	5		100	612	698	87,67908	50	43,83954	93,83954
МБОУ «СОШ № 8	5		100	207	240	86,25	50	43,125	93,125
МБОУ «СОШ № 9»	8		100	511	519	98,45857	50	49,22929	99,22929
МБОУ «Лицей»	8		100	517	517	100	50	50	100
МБОУ «Гимназия»	7		100	324	345	93,91304	50	46,95652	96,95652
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Приложение 5. Информация для расчетов показателей Критерия 3
Показатели, характеризующие доступность
образовательной деятельности для инвалидов

Образовательные организации	МБОУ «СОШ № 1»	МБОУ «СОШ № 2»	МБОУ «СОШ № 4»	МБОУ «ООШ № 5»	МБОУ «СОШ» № 6	МБОУ «СОШ № 8»	МБОУ «СОШ № 9»	МБОУ «Лицей»	МБОУ «Гимназия»
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), поручнями	+	+	-	-	+	+	-	+	-
Наличие кнопки вызова	-	-	-	-	+	-	-	-	-
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+	-	-	-	+	+	-	+	-
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Наличие сменных кресел-колясок	-	-	-	-	-	-	-	-	-



Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	+	+	-	-	+	-	+	-	+
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	+	+	-	+	+	+	+	+	+
Помощь, оказываемая работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	+	-	-	-	+	+	-	+	-
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	+	+	+	+	+	+	+	+	+
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Расчеты по Критерию 3.

Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

	С ^{орг} _{до} ст	Т ^{орг} _{дост}	П ^{орг} _{дост}	С ^{услуг} _{дост}	Т ^{услуг} _{дост}	П ^{услуг} _{дост}	удост	Ч _{инв}	П ^{дост} _{уд}	3.1.	3.2.	3.3.	<u>К</u> ³
МБОУ «СОШ № 1»	2	20	40	5	20	100	41	41	100	12	40	30	82,00
МБОУ «СОШ № 2»	1	20	20	4	20	80	4	9	44,44444	6	32	13,33333	51,33333
МБОУ «СОШ № 4»	0	20	0	2	20	40	33	35	100	0	16	30	46
МБОУ «ООШ № 5»	0	20	0	3	20	60	31	33	100	0	24	30	54
МБОУ «СОШ № 6»	3	20	60	5	20	100	75	90	83,33333	18	40	25	83
МБОУ «СОШ № 8	2	20	40	4	20	80	12	15	80	12	32	24	68
МБОУ «СОШ № 9»	0	20	0	4	20	80	47	48	97,91667	0	32	29,375	61,375
МБОУ «Лицей»	2	20	40	4	20	80	15	15	100	12	32	30	74
МБОУ «Гимназия»	0	20	0	4	20	80	58	59	100	0	32	30	62



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Приложение 6. Расчеты по критерию 4
Показатели, характеризующие доброжелательность,
вежливость работников организации

	Ч _{общ}	У _{перв.конт.усл}	П _{перв.конт.усл}	У _{непоср.оказ.усл}	П _{непоср.оказ.усл}	Ч _{общ - дист}	У _{усл.дист}	П _{усл.дист}	4.1	4.2	4.3	К ⁴
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
МБОУ «СОШ № 1»	314	309	98,40764	310	98,72611	232	231	99,56897	39,36306	39,49045	19,91379	98,7673
МБОУ «СОШ № 2»	350	314	89,71429	323	92,28571	184	176	95,65217	35,88571	36,91429	19,13043	91,93043
МБОУ «СОШ № 4»	358	349	97,48603	342	95,53073	201	196	97,51244	38,99441	38,21229	19,50249	96,70919
МБОУ «ООШ № 5»	481	473	98,3368	473	98,3368	322	321	99,68944	39,33472	39,33472	19,93789	98,60733
МБОУ «СОШ № 6»	698	660	94,55587	663	94,98567	400	394	98,5	37,82235	37,99427	19,7	95,51662
МБОУ «СОШ № 8»	240	207	86,25	207	86,25	128	120	93,75	34,5	34,5	18,75	87,75
МБОУ «СОШ № 9»	519	515	99,22929	514	99,03661	287	287	100	39,69171	39,61464	20	99,30636
МБОУ «Лицей»	517	517	100	517	100	504	504	100	40	40	20	100
МБОУ «Гимназия»	345	326	94,49275	328	95,07246	228	225	98,68421	37,7971	38,02899	19,73684	95,56293



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»

Приложение 7. Расчет показателей Критерия 5
Показатели, характеризующие удовлетворенность
условиями осуществления образовательной деятельности организаций

Организации	Ч _{общ}	У _{реком}	П _{реком}	У _{орг.усл}	П _{орг.усл} _{уд}	У _{уд}	П _{уд}	5.1	5.2	5.3	К ⁵
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
МБОУ «СОШ № 1»	314	302	96,17834	311	99,04459	307	97,7707	28,8535	19,80892	48,88535	97,54777
МБОУ «СОШ № 2»	350	261	74,57143	310	88,57143	305	87,14286	22,37143	17,71429	43,57143	83,65714
МБОУ «СОШ № 4»	358	334	93,29609	291	81,28492	341	95,2514	27,98883	16,25698	47,6257	91,87151
МБОУ «ООШ № 5»	481	471	97,921	445	92,51559	464	96,4657	29,3763	18,50312	48,23285	96,11227
МБОУ «СОШ № 6»	698	577	82,66476	573	82,09169	630	90,25788	24,79943	16,41834	45,12894	86,3467
МБОУ «СОШ № 8	240	195	81,25	160	66,66667	204	85	24,375	13,33333	42,5	80,20833
МБОУ «СОШ № 9»	519	517	99,61464	478	92,10019	514	99,03661	29,88439	18,42004	49,5183	97,82274
МБОУ «Лицей»	517	516	99,80658	517	100	517	100	29,94197	20	50	99,94197
МБОУ «Гимназия»	345	330	95,65217	339	98,26087	329	95,36232	28,69565	19,65217	47,68116	96,02899



Приложение 8. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Гам Антон Владимирович	Проректор по учебной работе
2.	Гам Александр Владимирович	Проректор по развитию
3.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н.
4.	Кичук Евгения Андреевна	Начальник отдела профессиональной переподготовки и повышения квалификации
5.	Перистых Элеонора Игоревна	Методист отдела научно-методического сопровождения