

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**  
**В ТУАПСИНСКОМ РАЙОНЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования – оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной организации.

Нормативно-правовая база для проведения независимой оценки:

- 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»;

- Проект Приказа Минтруда России «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Проект Приказа Министерства образования и науки РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность».

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации общеобразовательных программ на основе общедоступной информации: сайты образовательных организаций, стенды в помещениях образовательных организаций, опросы получателей образовательных услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);

- ориентирование получателей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;

- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Туапсинского района Краснодарского края.

Процедура независимой оценки проводилась в соответствии с Положением об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории муниципального образования Туапсинский район, утвержденным Постановлением администрации МО Туапсинский район от 06.08.2018 № 1205.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись сотрудниками организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 07-18/НОКО от 31.08.2018.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Основные задачи независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Туапсинского района (далее – НОКО):

1. Определить топ лучших образовательных организаций Туапсинского района из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов образовательной деятельности, влияющих на качество условий предоставления образовательных услуг.

Основными принципами проведения НОКО являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

– для расчета показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;

– сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);

– при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций проводилась по общим критериям оценки качества Минобрнауки России (табл. 1):

Таблица 1

№ п/п	Критерий	Коэффициент значимости критерия
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	20%
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций	15%
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Полный перечень показателей по каждому критерию представлен в прилагаемой Методике проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Туапсинского района. При её разработке использована Методика расчёта показателей при проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (Приложение № 1 к письму министерства образования, науки и

молодёжной политики Краснодарского края от 13.07.2018 № 47-13-13604/18 в части порядка расчета показателей НОКО).

**I. Открытость и доступность информации об образовательной организации** (на основе информации, размещённой на сайте образовательной организации, на стендах в помещении образовательной организации, а также на основе данных анкетирования получателей услуг).

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

1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.

1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет".

**II. Комфортность условий предоставления образовательных услуг** (на основе данных анкетирования получателей услуг, а также при посещении образовательной организации).

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

2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся.

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

**III. Доступность образовательных услуг для инвалидов** (на основе данных анкетирования получателей услуг, а также при посещении образовательной организации).

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

**IV. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации** (на основе данных анкетирования получателей услуг).

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

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию.

4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

**V. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг** (на основе данных анкетирования получателей услуг).

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

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

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

Процедура независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности проводилась на основе расчета интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий осуществления деятельности образовательной организации, со средними значениями показателей.

По данным значениям интегральных показателей производится общая оценка качества условий и формируется рейтинг организации внутри района.

В процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Туапсинского района, было определено 18 муниципальных общеобразовательных организаций:

- МБОУ Гимназия № 1 г. Туапсе
- МБОУ СОШ № 2 г. Туапсе
- МБОУ СОШ № 3 г. Туапсе
- МБОУ СОШ № 4 г. Туапсе
- МАОУ СОШ № 5 г. Туапсе
- МБОУ СОШ № 6 г. Туапсе
- МБОУ СОШ № 8 г. Туапсе
- МБОУ СОШ № 10 г. Туапсе
- МАОУ СОШ № 11 г. Туапсе
- МБОУ СОШ № 14 с. Кривенковское
- МБОУ СОШ № 20 с. Шепси
- МБОУ СОШ № 24 с. Агой
- МБОУ СОШ № 25 с. Небуг
- МБОУ СОШ № 30 пгт. Новомихайловский
- МБОУ СОШ № 31 с. Шаумян
- МБОУ СОШ № 34 пгт. Джубга
- МАОУ СОШ № 35 пгт. Новомихайловский
- МБОУ СОШ № 36 с. Дефановка.

С 31 августа по 6 сентября 2018 года был осуществлен сбор показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Туапсинского района, и проведен опрос родителей (законных представителей) обучающихся в форме анкетирования: 1618 родителей.

Сбор показателей открытости и доступности информации об образовательной организации осуществлялся, в том числе, посредством изучения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций (табл. 2):

Таблица 2

Наименование организации	Адрес сайта
МБОУ Гимназия № 1	<a href="http://gimnazia1.su/">http://gimnazia1.su/</a>
МБОУ СОШ № 2	<a href="http://shkola2.tuapsea.ru/">http://shkola2.tuapsea.ru/</a>
МБОУ СОШ № 3	<a href="http://tuapsosh3.ucoz.ru/">http://tuapsosh3.ucoz.ru/</a>
МБОУ СОШ № 4	<a href="http://www.sosh4tuap.edusite.ru/">http://www.sosh4tuap.edusite.ru/</a>
МАОУ СОШ № 5	<a href="http://www.school5-tuapse.ru/">http://www.school5-tuapse.ru/</a>
МБОУ СОШ № 6	<a href="http://school6.umi.ru">http://school6.umi.ru</a>
МБОУ СОШ № 8	<a href="http://school8.tuapse.ru/">http://school8.tuapse.ru/</a>
МБОУ СОШ № 10	<a href="http://sosh-10.my1.ru/">http://sosh-10.my1.ru/</a>
МАОУ СОШ № 11	<a href="http://school11.ucoz.ae/">http://school11.ucoz.ae/</a>
МБОУ СОШ № 14	<a href="http://krivschool14.ucoz.ru/">http://krivschool14.ucoz.ru/</a>
МБОУ СОШ № 20	<a href="http://sosh20.moy.su/">http://sosh20.moy.su/</a>
МБОУ СОШ № 24	<a href="http://www.school24agoy.ru/">http://www.school24agoy.ru/</a>
МБОУ СОШ № 25	<a href="http://school25nebug.ucoz.ru/">http://school25nebug.ucoz.ru/</a>
МБОУ СОШ № 30	<a href="http://mysosh30.ucoz.ru/">http://mysosh30.ucoz.ru/</a>
МБОУ СОШ № 31	<a href="http://www.school31-shaumyan.ru/">http://www.school31-shaumyan.ru/</a>
МБОУ СОШ № 34	<a href="http://shkola34-dzubga.ucoz.ru/">http://shkola34-dzubga.ucoz.ru/</a>
МАОУ СОШ № 35	<a href="http://school35.tuapse.ru/">http://school35.tuapse.ru/</a>
МБОУ СОШ № 36	<a href="https://sites.google.com/site/mousosh36/">https://sites.google.com/site/mousosh36/</a>

Число родителей (законных представителей) обучающихся, принявших участие в анкетировании, представлено в таблице 3.

Таблица 3

Наименование организации	Число респондентов	Наименование организации	Число респондентов
МБОУ Гимназия № 1	10	МБОУ СОШ № 14	50
МБОУ СОШ № 2	80	МБОУ СОШ № 20	54
МБОУ СОШ № 3	21	МБОУ СОШ № 24	121
МБОУ СОШ № 4	50	МБОУ СОШ № 25	25
МАОУ СОШ № 5	76	МБОУ СОШ № 30	96
МБОУ СОШ № 6	293	МБОУ СОШ № 31	41
МБОУ СОШ № 8	172	МБОУ СОШ № 34	100
МБОУ СОШ № 10	100	МАОУ СОШ № 35	100
МАОУ СОШ № 11	150	МБОУ СОШ № 36	79

Средние значения по каждому критерию, полученные в результате проведения процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, отражены в таблице 4.

Таблица 4

№	Критерий	Максимальный балл	Средний балл
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации	20	16,37
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг	20	18,9
3.	Доступность образовательных услуг для инвалидов	15	8,83
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	15	14,44
5.	Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг	30	28,83



## Оценка комплексных критериев

### ***1. Открытость и доступность информации об образовательной организации.***

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации проводилась на основании трёх показателей по 5 индикаторам, включающим 81 параметр. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях образовательных организаций и на официальных сайтах, а также данные анкетирования.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях образовательных организаций, учитывались требования нормативно правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей образовательных услуг и их законных представителей.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации», предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для привлечения потребителей к наблюдению за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с получателями услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей), ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ОО учитывались:

- информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО).

- пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

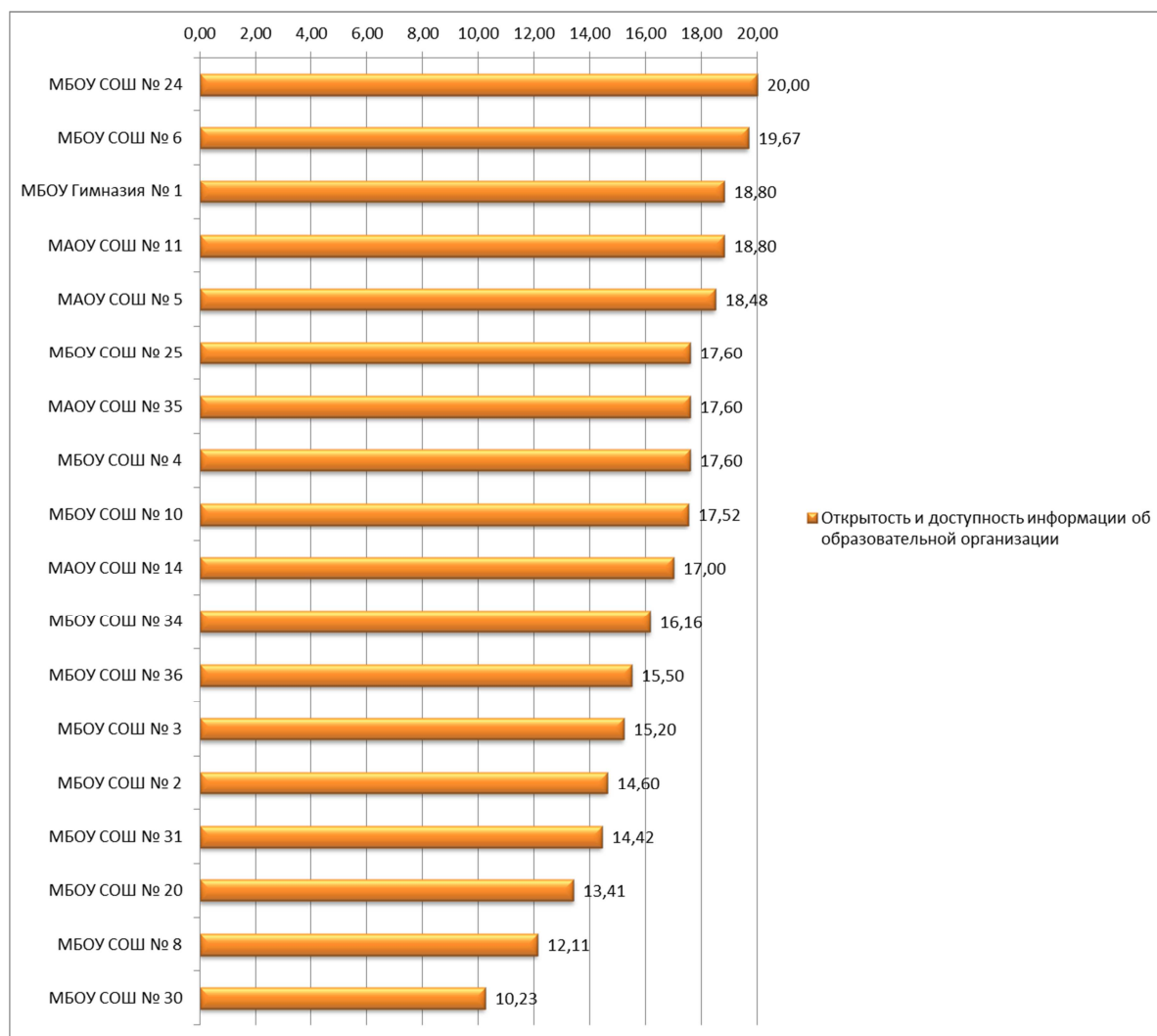
Исследование интернет-сайтов ОО осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5 представлены данные (в баллах) по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1 для образовательных организаций Туапсинского района, а также общие результаты по критерию 1 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 5

Наименование образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на стендах в помещении образовательной организации), её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет"	Всего баллов по критерию 1	Всего по критерию 1 (с учётом коэффициента значимости 20%)
<b>Макс. балл</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>20</b>
МБОУ Гимназия № 1	30,00	24,00	40,00	94,00	18,80
МБОУ СОШ № 2	15,00	18,00	40,00	73,00	14,60
МБОУ СОШ № 3	24,00	12,00	40,00	76,00	15,20
МБОУ СОШ № 4	24,00	24,00	40,00	84,00	17,60
МАОУ СОШ № 5	30,00	24,00	38,42	92,42	18,48
МБОУ СОШ № 6	30,00	30,00	38,36	98,36	19,67
МБОУ СОШ № 8	9,00	12,00	39,53	60,53	12,11
МБОУ СОШ № 10	24,00	24,00	39,60	87,60	17,52
МАОУ СОШ № 11	30,00	24,00	40,00	94,00	18,80
МБОУ СОШ № 14	15,00	30,00	40,00	85,00	17,00
МБОУ СОШ № 20	12,00	18,00	37,04	67,04	13,41
МБОУ СОШ № 24	30,00	30,00	40,00	100,00	20,00
МБОУ СОШ № 25	24,00	24,00	40,00	88,00	17,60
МБОУ СОШ № 30	0,00	12,00	39,17	51,17	10,23
МБОУ СОШ № 31	18,00	18,00	36,10	72,10	14,42
МБОУ СОШ № 34	24,00	18,00	38,80	80,80	16,16
МАОУ СОШ № 35	24,00	24,00	40,00	88,00	17,60
МБОУ СОШ № 36	15,00	24,00	38,48	77,48	15,50
<b>Средние значения показателя</b>	<b>21,00</b>	<b>21,67</b>	<b>39,19</b>	<b>16,37</b>	<b>21,00</b>

**Рейтинг образовательных организаций Туапсинского района  
по критерию 1: «Открытость и доступность информации  
об образовательной организации»**



Как видно из сравнительного анализа, ситуация в отношении доступности информации об образовательных организациях, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, достаточно удовлетворительная для образовательных организаций Туапсинского района. Лидером рейтинга является МБОУ СОШ № 24, получившая максимальный балл по этому критерию. Второе место по критерию 1 занимает МБОУ СОШ № 6 - 19,67 балла, третье место делят МБОУ Гимназия № 1 и МАОУ СОШ № 11 – 18,8 балла.

Значение выше среднего по району (16,37 балла) было получено в 10-ти образовательных организациях.

По первому критерию отмечается, что на официальных сайтах практически всех ОО представлена следующая информация:

- общие сведения о деятельности организации;
- режим и график работы ОО;
- во всех ОО есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса;
- документы, регламентирующие деятельность ОО (Устав; свидетельства о лицензировании и аккредитации; локальные нормативные акты);
- календарные учебные графики;
- отчеты о результатах самообследования;
- дополнительная информация (новости, мероприятия и др.).

К основным информационным *недочетам* официальных сайтов ОО можно отнести следующее:

- на некоторых сайтах отсутствует отчет о выполнении плана финансово-хозяйственной деятельности;
- не на всех сайтах образовательных организаций имеется информация о внутреннем распорядке обучающихся;
- на ряде сайтов отсутствуют предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний, равно как и информация об отсутствии таких предписаний;
- коллективный договор не размещен на некоторых официальных сайтах ОО;
- на некоторых официальных сайтах информация о педагогических работниках представлена не в полном объеме;
- на ряде сайтов размещена неполная информация о материально-техническом оснащении образовательного процесса;
- не на всех сайтах есть информация об аннотациях к рабочим программам дисциплин, а также информация о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики;
- информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам размещена не на всех сайтах;
- информация об уровнях образования и формах обучения не представлена на некоторых сайтах;

- доступ учащихся к электронным образовательным ресурсам обеспечен не на всех сайтах образовательных организаций;

- информация о наличии (или отсутствии) стипендий и иных материальных поощрений учащихся не представлена на ряде сайтов;

- не на всех сайтах предусмотрены электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- раздел «Часто задаваемые вопросы» есть на сайте только пяти из 18-ти обследованных образовательных организаций района;

- более чем у половины обследованных ОО на сайтах не предусмотрена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё);

- на сайтах большинства образовательных организаций отсутствует такая форма взаимодействия с получателями образовательных услуг как форум.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях образовательных организаций, показал, что не на всех стендах размещены такие документы как:

- наименование основных образовательных программ;

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

- (порядок) приёма, перевода, отчисления и восстановления обучающихся;

- документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

## ***2. Комфортность условий предоставления образовательных услуг.***

Оценка комфортности предоставления образовательных услуг проводилась на основании трёх показателей по трём индикаторам, включающим 9 параметров. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в

результате анкетирования родителей (законных представителей), а также при посещении образовательных организаций.

Посещение образовательных организаций для целей независимой оценки осуществляла комиссия, состоящая из сотрудников организации-оператора.

Для оценки комфортности при посещении образовательных организаций оценивались параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри образовательной организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений образовательной организации;
- наличие кружков, спортивных секций, творческих коллективов, научных сообществ, клубов и других объединений;
- наличие возможности участия обучающихся в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах;
- наличие победителей в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах на региональном, федеральном и международном уровнях;
- доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией.

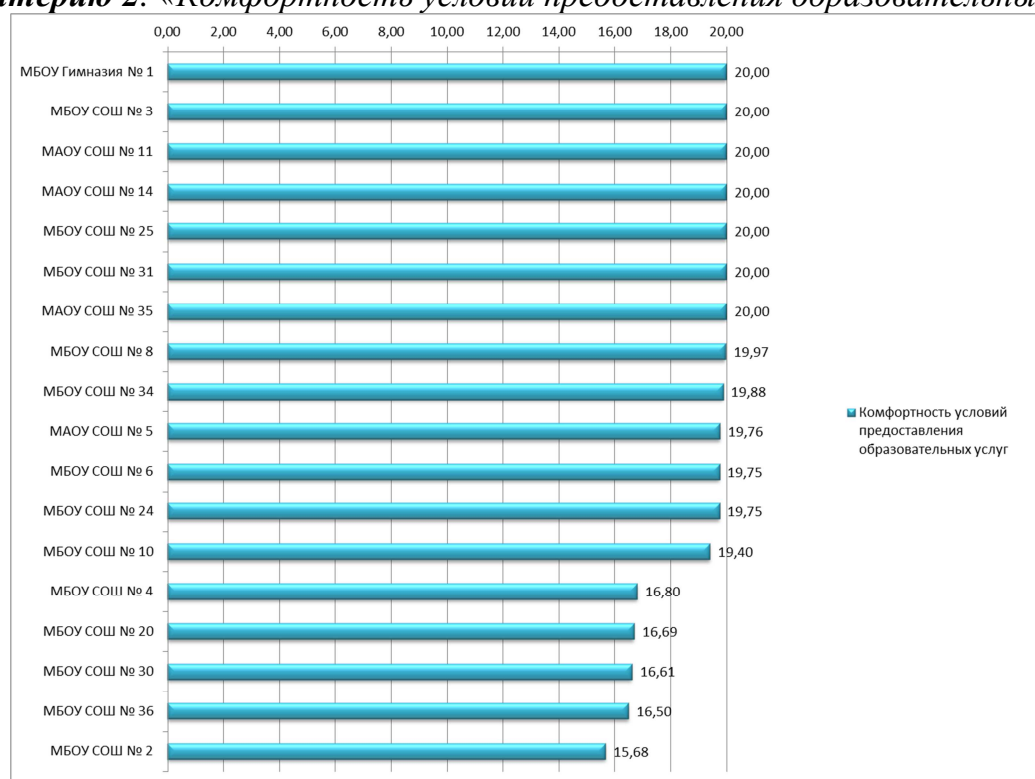
В таблице 6 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.2, 2.3, составляющим оценку по критерию 2 для образовательных организаций Туапсинского района, а также общие результаты по критерию 2 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 6

Наименование образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.2. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Всего баллов по критерию 2	Всего по критерию 2 (с учётом коэффициента значимости 20%)
<b>Макс. балл</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>20</b>
МБОУ Гимназия № 1	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБОУ СОШ № 2	30,00	24,00	24,38	78,38	15,68
МБОУ СОШ № 3	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБОУ СОШ № 4	30,00	24,00	30,00	84,00	16,80
МАОУ СОШ № 5	30,00	40,00	28,82	98,82	19,76
МБОУ СОШ № 6	30,00	40,00	28,77	98,77	19,75
МБОУ СОШ № 8	30,00	40,00	29,83	99,83	19,97
МБОУ СОШ № 10	30,00	40,00	27,00	97,00	19,40
МАОУ СОШ № 11	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБОУ СОШ № 14	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБОУ СОШ № 20	30,00	24,00	29,44	83,44	16,69
МБОУ СОШ № 24	30,00	40,00	28,76	98,76	19,75
МБОУ СОШ № 25	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБОУ СОШ № 30	30,00	24,00	29,06	83,06	16,61
МБОУ СОШ № 31	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБОУ СОШ № 34	30,00	40,00	29,40	99,40	19,88
МАОУ СОШ № 35	30,00	40,00	30,00	100,00	20,00
МБОУ СОШ № 36	30,00	24,00	28,48	82,48	16,50
<b>Сред. знач. пок-ля</b>	<b>30,00</b>	<b>35,56</b>	<b>29,11</b>	<b>94,67</b>	<b>18,93</b>

Диаграмма 2

**Рейтинг образовательных организаций Туапсинского района по критерию 2: «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»**



Сравнительный анализ критерия «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» свидетельствует о том, что все образовательные организации, принявшие участие в независимой оценке, обеспечивают комфортные условия для предоставления образовательных услуг (показатель 2.1 у всех ОО имеет максимальное значение). Существенное влияние на рейтинг оказывают показатели 2.2 «Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся» и 2.3 «Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией». Показатель 2.2 включает как непосредственно возможности развития творческих способностей (наличие кружков, спортивных секций, научных обществ и т.д., а также участие в олимпиадах, смотрах, конкурсах), так и число победителей в конкурсах и олимпиадах на региональном, федеральном и международном уровнях.

В результате оценки по критерию 2 лидерами рейтинга оказались несколько образовательных организаций, получившие максимальный балл по критерию: МБОУ Гимназия № 1, МБОУ СОШ № 2, МАОУ СОШ № 11, МБОУ СОШ № 14, МБОУ СОШ № 25, МБОУ СОШ № 31, МАОУ СОШ № 35. Значения выше среднего (18,93 балла) по району продемонстрировали также организации: МБОУ СОШ № 8, МБОУ СОШ № 34, МАОУ СОШ № 5, МБОУ СОШ № 6, МБОУ СОШ № 24, МБОУ СОШ № 10.

### ***3. Доступность образовательных услуг для инвалидов.***

Оценка доступности образовательных услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам, включающим 12 параметров. Для оценки образовательных организаций по этому критерию использовались данные анкетирования родителей, а также осмотр помещений и прилегающих территорий образовательных организаций сотрудниками организации-оператора.

Для оценки доступности образовательных услуг для инвалидов учитывались параметры:



- наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; специальных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;

- 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 образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;

- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;

- доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

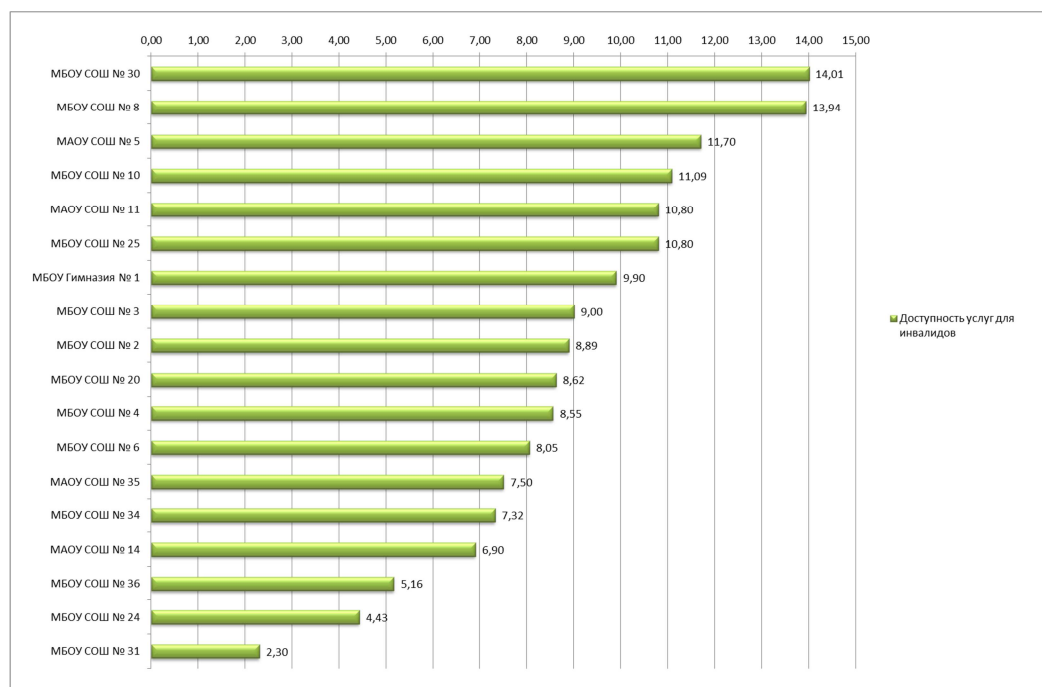
В таблице 7 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для образовательных организаций Туапсинского района, а также общие результаты по критерию 3 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 7

Наименование образовательной организации	3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Всего баллов по критерию 3	Всего по критерию 3 (с учётом коэффициента значимости 15%)
<b>Максимальный балл</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>15</b>
МБОУ Гимназия № 1	12,00	24,00	30,00	66,00	9,90
МБОУ СОШ № 2	6,00	24,00	29,25	59,25	8,89
МБОУ СОШ № 3	6,00	24,00	30,00	60,00	9,00
МБОУ СОШ № 4	6,00	24,00	27,00	57,00	8,83
МАОУ СОШ № 5	18,00	32,00	28,03	78,03	11,70
МБОУ СОШ № 6	6,00	24,00	23,65	53,65	8,05
МБОУ СОШ № 8	24,00	40,00	28,95	92,95	13,94
МБОУ СОШ № 10	6,00	40,00	27,90	73,90	11,09
МАОУ СОШ № 11	18,00	24,00	30,00	72,00	10,80
МБОУ СОШ № 14	0,00	16,00	30,00	46,00	6,90
МБОУ СОШ № 20	12,00	16,00	29,44	57,44	8,62
МБОУ СОШ № 24	0,00	0,00	29,50	29,50	4,43
МБОУ СОШ № 25	18,00	24,00	30,00	72,00	10,80
МБОУ СОШ № 30	24,00	40,00	29,38	93,38	14,01
МБОУ СОШ № 31	0,00	8,00	7,32	15,32	2,30
МБОУ СОШ № 34	12,00	8,00	28,80	48,80	7,32
МАОУ СОШ № 35	12,00	8,00	30,00	50,00	7,50
МБОУ СОШ № 36	12,00	0,00	22,41	34,41	5,16
<b>Средние значения показателя</b>	<b>10,67</b>	<b>20,89</b>	<b>27,31</b>	<b>58,87</b>	<b>8,83</b>

Диаграмма 3

**Рейтинг образовательных организаций Туапсинского района по критерию 3: «Доступность образовательных услуг для инвалидов»**



Следует отметить очень разный уровень оснащённости общеобразовательных организаций Туапсинского района, принимавших участие в независимой оценке, условиями для работы с инвалидами – от довольно высокого до крайне низкого.

К недостаткам условий для инвалидов следует отнести следующие:

- в четырёх образовательных организациях входные группы не оборудованы пандусами (подъёмными платформами);
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов организованы на прилегающих территориях только двух из 18-ти обследованных организаций;
- почти в половине ОО отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения есть только пяти из 18-ти ОО;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, организовано только в пяти ОО;
- альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению отсутствует у четырёх ОО;
- менее чем в половине ОО предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

В результате сопоставительного анализа по критерию доступности образовательных услуг для инвалидов лидерами рейтинга с отрывом более двух баллов стали МБОУ СОШ № 30 - 14,01 балла и МБОУ СОШ № 8 – 13,94 балла. Третье место занимает МАОУ СОШ № 5 – 11,7 балла. Ещё шесть организаций: МБОУ СОШ № 10, МАОУ СОШ № 11, МБОУ СОШ № 25, МБОУ Гимназия № 1, МБОУ СОШ № 3 и МБОУ СОШ № 2 получили оценку по критерию выше средней по району (8,83 балла).

#### ***4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.***

Оценка доброжелательности, вежливости работников образовательной организации проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для оценки образовательных организаций по этому критерию использовались данные анкетирования родителей.

Для оценки доброжелательности, вежливости работников образовательной организации учитывались параметры:

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении;

- доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию;

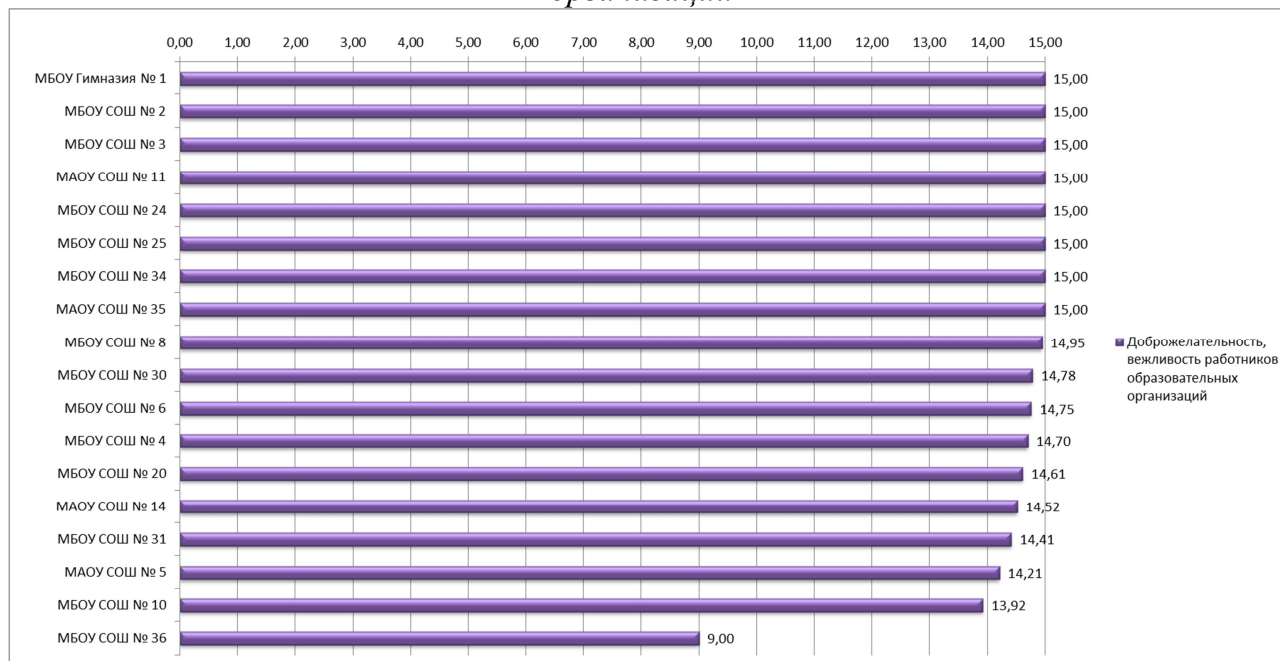
- доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В таблице 8 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для образовательных организаций Туапсинского района, а также общие результаты по критерию 4 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 8

Наименование образовательной организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Всего баллов по критерию 4	Всего по критерию 4 (с учётом коэффициента значимости 15%)
Максимальный балл	40	40	20	100	15
МБОУ Гимназия № 1	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ СОШ № 2	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ СОШ № 3	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ СОШ № 4	39,20	39,20	19,60	98,00	14,70
МАОУ СОШ № 5	37,89	38,42	18,42	94,74	14,21
МБОУ СОШ № 6	39,59	39,59	19,18	98,36	14,75
МБОУ СОШ № 8	40,00	39,77	19,88	99,65	14,95
МБОУ СОШ № 10	35,60	38,00	19,20	92,80	13,92
МАОУ СОШ № 11	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ СОШ № 14	40,00	36,80	20,00	96,80	14,52
МБОУ СОШ № 20	38,52	39,26	19,63	97,41	14,61
МБОУ СОШ № 24	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ СОШ № 25	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ СОШ № 30	39,58	39,58	19,38	98,54	14,78
МБОУ СОШ № 31	38,05	38,05	20,00	96,10	14,41
МБОУ СОШ № 34	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МАОУ СОШ № 35	40,00	40,00	20,00	100,00	15,00
МБОУ СОШ № 36	29,37	15,70	14,94	60,00	9,00
<b>Средние значения показателя</b>	<b>38,77</b>	<b>38,02</b>	<b>19,46</b>	<b>96,25</b>	<b>14,44</b>

**Рейтинг образовательных организаций Туапсинского района  
по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников образовательной  
организации»**



Как видно из результатов анкетирования и оценки образовательных организаций по критерию 4, большинство опрошенных родителей (законных представителей) обучающихся высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.

По критерию 4 лидерами рейтинга, получившими максимальный балл, стали восемь из 18-ти ОО: МБОУ Гимназия № 1, МБОУ СОШ № 2, МБОУ СОШ № 3, МАОУ СОШ № 11, МБОУ СОШ № 24, МБОУ СОШ № 25, МБОУ СОШ № 34, МАОУ СОШ № 35.

### **5. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг.**

Оценка удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации проводилась на основании трёх показателей по трём индикаторам. Для оценки образовательных организаций по этому критерию использовались данные анкетирования родителей.

Для оценки удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации учитывались параметры:

- доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым;

- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации;

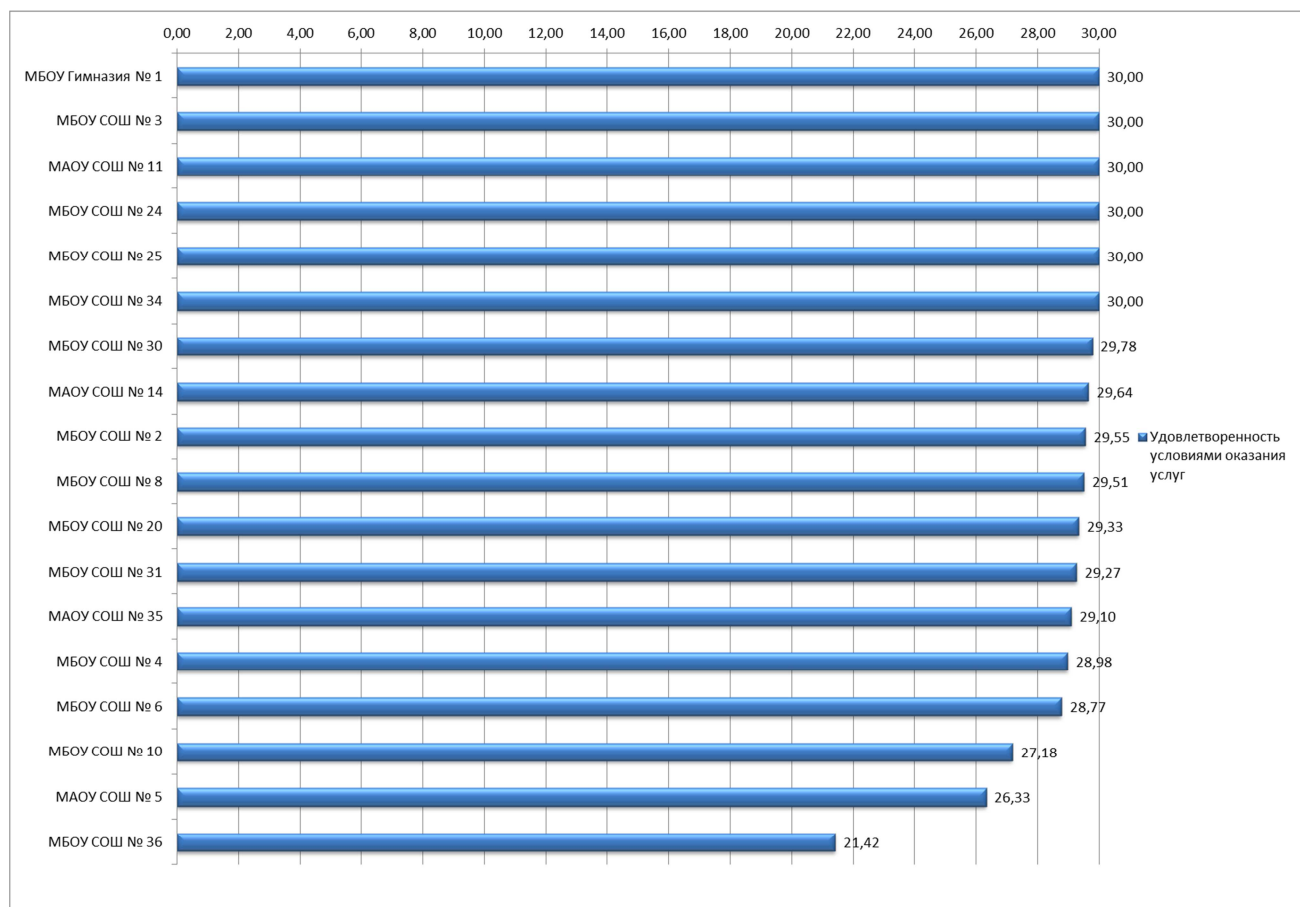
- доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

В таблице 9 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для образовательных организаций Туапсинского района, а также общие результаты по критерию 5 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Таблица 9

Наименование образовательной организации	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	Всего баллов по критерию 5	Всего по критерию 5 (с учётом коэффициента значимости)
Макс. балл	20	30	50	100	30
МБОУ Гимназия № 1	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ СОШ № 2	18,50	30,00	50,00	98,50	29,55
МБОУ СОШ № 3	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ СОШ № 4	19,20	29,40	48,00	96,60	28,98
МАОУ СОШ № 5	18,42	25,26	44,08	87,76	26,33
МБОУ СОШ № 6	19,18	28,77	47,95	95,90	28,77
МБОУ СОШ № 8	19,88	28,78	49,71	98,37	29,51
МБОУ СОШ № 10	18,20	24,90	47,50	90,60	27,18
МАОУ СОШ № 11	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ СОШ № 14	18,80	30,00	50,00	98,80	29,64
МБОУ СОШ № 20	19,26	29,44	49,07	97,78	29,33
МБОУ СОШ № 24	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ СОШ № 25	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МБОУ СОШ № 30	19,58	29,69	50,00	99,27	29,78
МБОУ СОШ № 31	20,00	30,00	47,56	97,56	29,27
МБОУ СОШ № 34	20,00	30,00	50,00	100,00	30,00
МАОУ СОШ № 35	20,00	27,00	50,00	97,00	29,10
МБОУ СОШ № 36	15,95	21,27	34,18	71,39	21,42
<i>Средние значения показателя</i>	<i>19,28</i>	<i>28,58</i>	<i>48,23</i>	<i>96,09</i>	<i>28,83</i>

**Рейтинг образовательных организаций Туапсинского района  
по критерию 5: «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»**



Как видно из результатов анкетирования и оценки образовательных организаций по критерию 5, в большинстве образовательных организаций, участвовавших в независимой оценке, родители (законные представители) удовлетворены условиями оказания образовательных услуг.

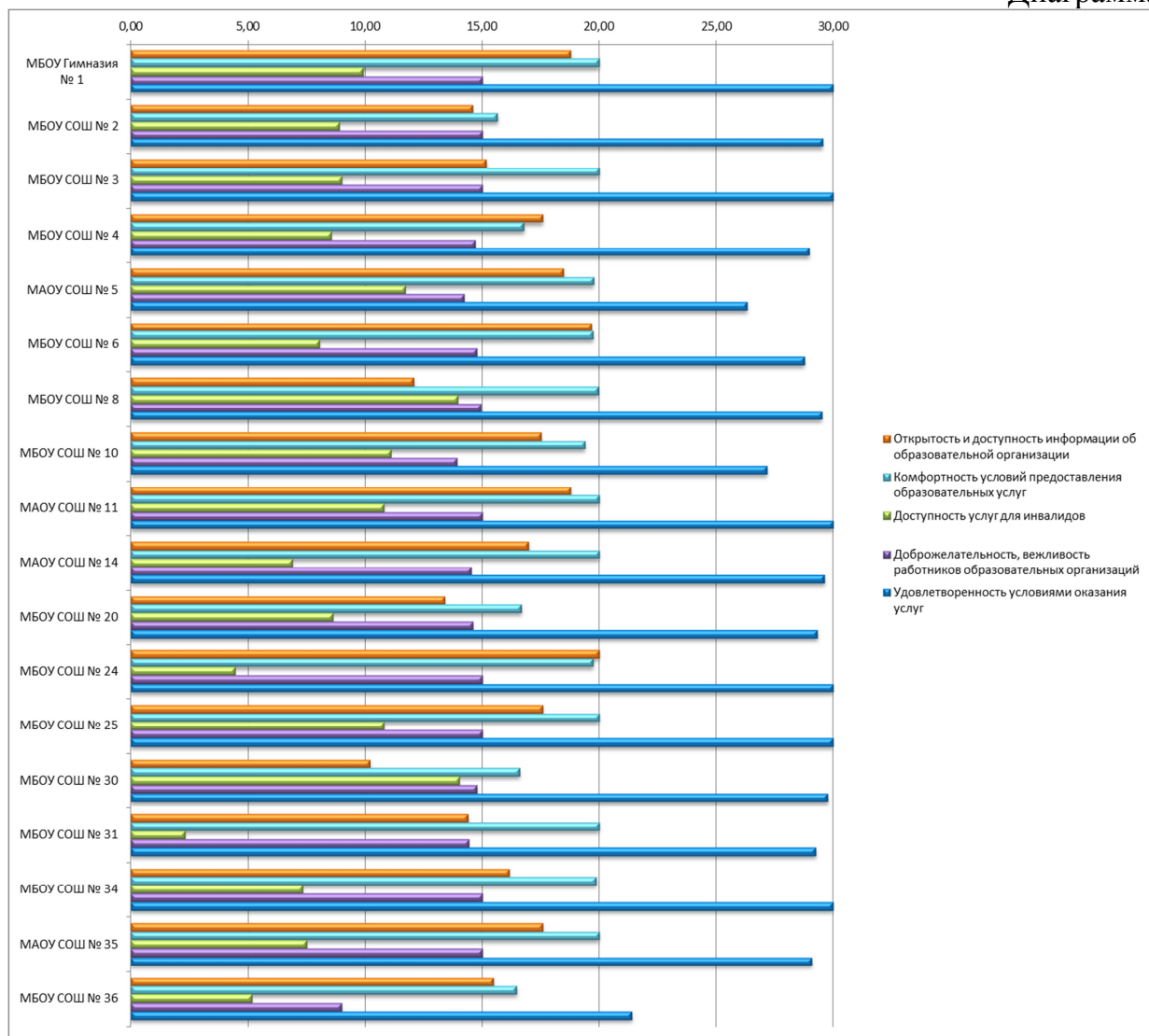
По критерию 5 получили максимальный балл и стали лидерами рейтинга следующие ОО: МБОУ Гимназия № 1, МБОУ СОШ № 3, МАОУ СОШ № 11, МБОУ СОШ № 24, МБОУ СОШ № 25, МБОУ СОШ № 34.



## Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом

Совокупные рейтинги по критериям качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Туапсинского района представлены на диаграмме 6.

Диаграмма 6



После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий осуществления образовательной деятельности в организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости:

$$S_n = \sum_{i=1}^5 p_i \cdot K_n^i = p_1 \cdot K_n^1 + p_2 \cdot K_n^2 + p_3 \cdot K_n^3 + p_4 \cdot K_n^4 + p_5 \cdot K_n^5, \text{ где}$$

$S_n$  - интегральный показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в  $n$ -ой образовательной организации, в баллах;  
 $n$  – номер образовательной организации, для которой рассчитывается интегральный показатель  $S_n$ ,  $n = 1, \dots, N$ ;

$N$  – количество образовательных организаций, в отношении которых проведена независимая оценка;

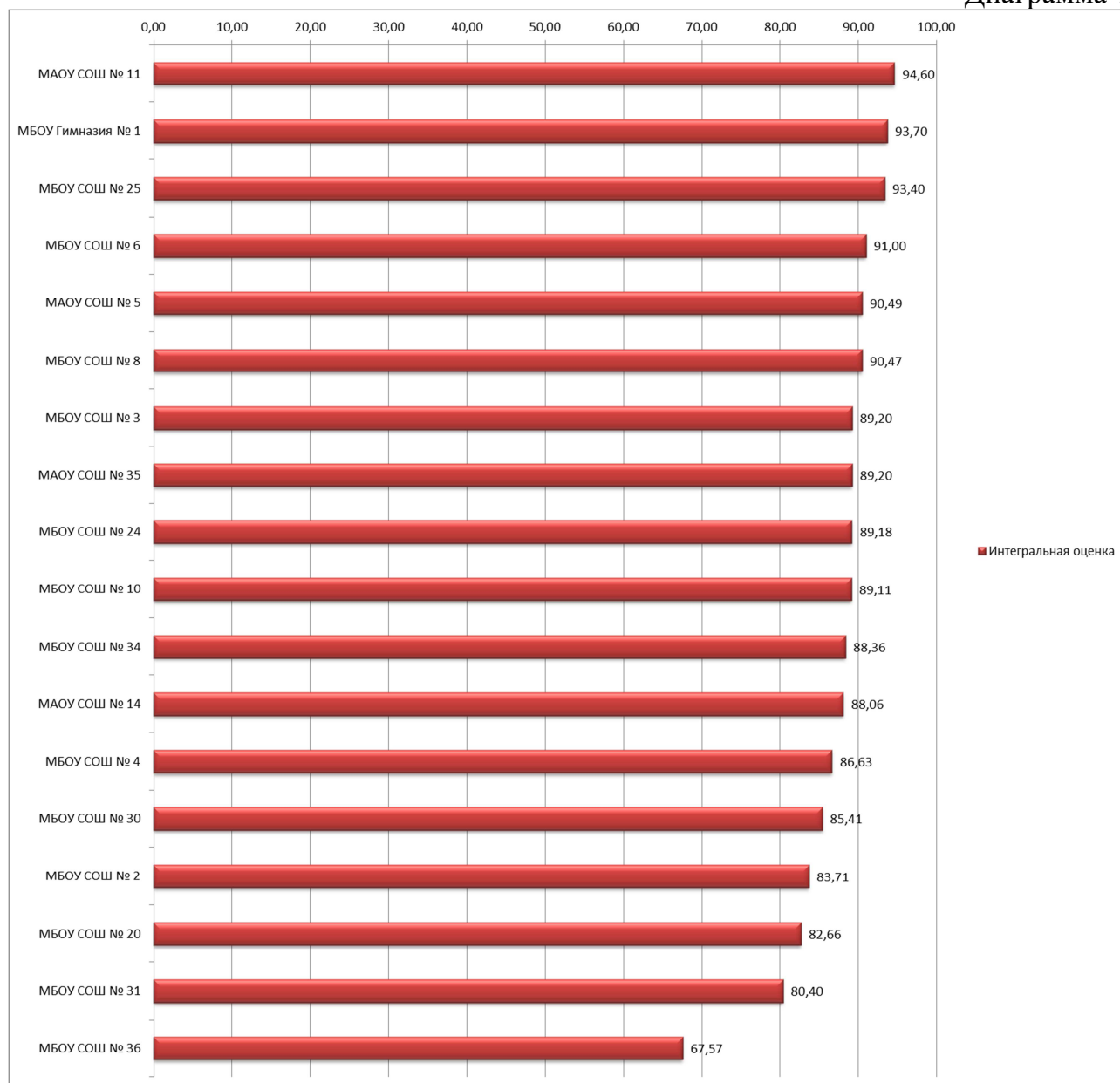
$i$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $i = 1, \dots, 5$ ;

$K_n^i$  - значение  $i$ -го критерия для  $n$ -ой организации, в баллах;

$p_i$  - значимость  $i$ -го критерия.

Рейтинг качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Туапсинского района по итоговому интегральному показателю представлен на диаграмме 7.

Диаграмма 7



Первое место в общем рейтинге занимает МАОУ СОШ № 11 г. Туапсе с оценкой 94,6 балла, второе место – МБОУ Гимназия № 1 г. Туапсе с оценкой 93,7 балла, третье место – МБОУ СОШ № 25 с. Небуг с оценкой 93,4 балла.

### **Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении сотрудников организации-оператора о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования и устного опроса.

#### **I. Рекомендации по улучшению открытости и доступности информации об образовательной организации.**

1. На основании проведенной оценки всем образовательным организациям подвергнуть содержание информации на сайтах внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработать контент с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных недочётов.

2. Всем образовательным организациям привести структуру сайтов в соответствие с требованиями приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отвержении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации». Структура сайта ОО должна быть понятной, логичной и позволять любому пользователю легко ориентироваться в его разделах.

3. Всем образовательным организациям усовершенствовать возможности дистанционной обратной связи через сайт для пользователей: создать, если их нет, разделы «Форум», «Электронная приёмная», «Часто задаваемые вопросы».

4. Всем образовательным организациям предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на сайте образовательной организации.

5. Образовательным организациям МБОУ СОШ № 2, МБОУ СОШ № 3, МБОУ СОШ № 4, МБОУ СОШ № 6, МБОУ СОШ № 10, МАОУ СОШ № 14, МБОУ СОШ № 20, МБОУ СОШ № 24, МБОУ СОШ № 25, МБОУ СОШ № 30, МБОУ СОШ № 31, МБОУ СОШ № 34, МБОУ СОШ № 36 разместить на официальных сайтах положение

о платных образовательных услугах и образец договора на оказание платных образовательных услуг на основании п. 3.3 (в) приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об отверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации». Эти документы являются утверждёнными для всех образовательных организаций как оказывающих платные образовательные услуги, так и не оказывающих таковых.

6. Образовательным организациям МБОУ СОШ № 8, МАОУ СОШ № 14, МБОУ СОШ № 20, МБОУ СОШ № 30 обеспечить доступность для посетителей ОО полных текстов многостраничных документов (устав, правила приёма, перевода, отчисления и восстановления, документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся) в приёмной у секретаря или в общедоступных папках в помещении организации при невозможности размещения этих документов на стендах. При этом на стендах в помещении организации разместить информацию о доступности соответствующих документов.

7. Образовательным организациям МБОУ СОШ № 2, МБОУ СОШ № 3, МБОУ СОШ № 4, МБОУ СОШ № 8, МБОУ СОШ № 10, МАОУ СОШ № 14, МБОУ СОШ № 20, МБОУ СОШ № 25, МБОУ СОШ № 30, МБОУ СОШ № 31, МБОУ СОШ № 34, МАОУ СОШ № 35 МБОУ СОШ № 36 разместить на официальных сайтах ОО полные тексты недостающих документов, локальных актов, отчётов, информацию об образовательных программах, методические разработки педагогов, дополнить информацию о педагогах и т.д. Полный перечень недостающих документов для каждой ОО указан в приложении.

8. Всем образовательным организациям вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательной организации.

## **II. Рекомендации по улучшению комфортности условий предоставления образовательных услуг.**

1. Всем образовательным организациям проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по улучшению возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся.

2. Всем образовательным организациям продолжить работу по организации в школах кружков, секций, научных обществ и пр.

3. Образовательным организациям МБОУ СОШ № 2, МБОУ СОШ № 4, МБОУ СОШ № 20, МБОУ СОШ № 30, МБОУ СОШ № 36 всячески способствовать участию обучающихся в олимпиадах и конкурсах различного уровня, в том числе дистанционных.

4. Образовательным организациям МБОУ СОШ № 2, МБОУ СОШ № 4, МБОУ СОШ № 20, МБОУ СОШ № 30, МБОУ СОШ № 36 создавать в образовательной организации атмосферу престижности участия и победы обучающихся в интеллектуальных и творческих соревнованиях.

5. Всем образовательным организациям создавать условия для индивидуальной работы с обучающимися в целях развития их творческих способностей и интересов.

6. Всем образовательным организациям привлекать родительскую общественность к организации работы кружков, секций, участия обучающихся в различных олимпиадах, смотрах, конкурсах и пр.

### **III. Рекомендации по повышению доступности образовательных услуг для инвалидов.**

1. Всем образовательным организациям продолжить оснащение образовательных организаций необходимыми возможностями для работы с инвалидами.

### **IV. Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций.**

1. Всем образовательным организациям разработать стандарт получения информации по телефону.

### **V. Рекомендации по повышению удовлетворённости условиями оказания услуг.**

1. Всем образовательным организациям довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.

2. Всем образовательным организациям разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков.

Приложение: файл Excel “Расчет показателей Туапсинский район.xlsx”.

07 сентября 2018 г.